

HUMBOLDT-UNIVERSITÄT ZU BERLIN
INSTITUT FÜR BIBLIOTHEKS- UND INFORMATIONSWISSENSCHAFT



BERLINER HANDREICHUNGEN
ZUR BIBLIOTHEKS- UND
INFORMATIONSWISSENSCHAFT

HEFT 336

ZEITGEMÄßE UND ZUKÜNFTIGE KONZEPTE
FÜR ZWEIGSTELLENBIBLIOTHEKEN
IN GROßSTADTBIBLIOTHEKSSYSTEMEN

VON
HELMUT OBST

ZEITGEMÄßE UND ZUKÜNFTIGE KONZEPTE
FÜR ZWEIGSTELLENBIBLIOTHEKEN
IN GROßSTADTBIBLIOTHEKSSYSTEMEN

VON
HELMUT OBST

Berliner Handreichungen zur
Bibliotheks- und Informationswissenschaft

Begründet von Peter Zahn
Herausgegeben von
Konrad Umlauf
Humboldt-Universität zu Berlin

Heft 336

Obst, Helmut

Zeitgemäße und zukünftige Konzepte für Zweigstellenbibliotheken in Großstadtbibliothekssystemen / von Helmut Obst. - Berlin : Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft der Humboldt-Universität zu Berlin, 2013. - 83 S. : Ill. - (Berliner Handreichungen zur Bibliotheks- und Informationswissenschaft ; 336)

ISSN 14 38-76 62

Abstract:

Gegenstand der vorliegenden Arbeit sind zeitgemäße und zukünftige Konzepte für Zweigstellenbibliotheken in Großstadtbibliothekssystemen. Der Begriff Filialsystem im Handel und im Bibliothekswesen wird geklärt und die Charakteristika von Bibliotheken als realer Ort werden aus der Fachliteratur hergeleitet. Im Kontext der mobilen Gesellschaft und der Trends für Orte im öffentlichen Raum werden Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Bibliotheken dargestellt. Anhand der Beispiele der Münchner Stadtbibliothek Neuhausen, der Bibliometro-Filialen in Madrid und der Metro-Bibliotheken in Stockholm werden klassische und innovative Bibliothekskonzepte vorgestellt, beurteilt und verglichen. Im Resümee der Arbeit werden eine ideale Bibliotheksfiliale umschrieben, Parallelen zu zukünftigen Konzepten des Einzelhandels gezogen und ein Ausblick auf das Phänomen Bibliothek in der Zukunft geboten.

Diese Veröffentlichung geht zurück auf eine Masterarbeit im postgradualen Fernstudiengang Master of Arts (Library and Information Science) an der Humboldt-Universität zu Berlin.

Online-Version: <http://edoc.hu-berlin.de/series/berliner-handreichungen/2013-336>



Dieses Werk steht unter einer Creative Commons [Namensnennung-NichtKommerziell-KeineBearbeitung 3.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/3.0/) Deutschland-Lizenz.

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	5
Abbildungsverzeichnis.....	7
Abkürzungsverzeichnis	8
Vorwort.....	9
1. Einleitung	10
2. Methodisches Vorgehen	12
2.1 Literaturstudium	12
2.2 Beobachtungen vor Ort.....	12
2.3 Leitfadeninterviews	13
2.4 SWOT-Analyse	13
3. Entstehung und Betrachtung von Filialsystemen	15
3.1 Entwicklung von Filialen im Handel.....	15
3.2 Zweigstellen im Bibliothekswesen	17
3.3 Aspekte von Zweigstellenbibliotheken	18
4. Die Bibliothek als realer Ort.....	20
4.1 Das Zusammenspiel zwischen Mensch und Raum.....	20
4.2 Die Funktion als Kommunikationszentrum.....	22
4.3 Die Abgrenzung zur digitalen Bibliothek.....	25
5. Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Bibliotheken.....	28
5.1 Die Mobilität der Gesellschaft und ihre Auswirkungen auf Bibliotheken	28
5.2 Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Räumlichkeiten	31
5.2.1 Desiderate an Orte im öffentlichen Raum	31
5.2.2 Aktuelle Entwicklungen für Orte im öffentlichen Raum und Bibliotheksräume	32
5.2.3 Desiderate an Bibliotheksräume	33
5.3 Räumliche Angebote und Services zeitgemäßer und zukünftiger Filialbibliotheken.....	36
6. Klassische und innovative Bibliothekssysteme	38
6.1 Ableitung der Interviewfragen aus dem dargelegten Problemaufriss	38
6.1.1 Fragestellungen im Leitfaden für das Experteninterview.....	38

6.1.2	Fragestellungen im Leitfaden für das Nutzerinterview	39
6.1.3	Fragestellungen im Leitfaden für das Nicht-Nutzerinterview	41
6.2	Vorgehensweise bei der Analyse der Konzepte	42
6.3	Zweigstellenkonzept in München.....	42
6.3.1	Beschreibung des Zweigstellenkonzepts in München.....	42
6.3.2	SWOT-Analyse für das Zweigstellenkonzept in München.....	45
6.4	Innovative Bibliotheksdienste in Madrid	46
6.4.1	Beschreibung der innovativen Bibliotheksdienste in Madrid.....	46
6.4.2	SWOT-Analyse für die Bibliometro-Filialen in Madrid	49
6.5	Innovative Bibliotheksangebote in Stockholm.....	50
6.5.1	Beschreibung der innovativen Bibliotheksangebote in Stockholm.....	50
6.5.2	SWOT-Analyse für die Metro-Bibliotheken in Stockholm.....	53
6.6	Beurteilung und Vergleich der Konzepte	54
7.	Perspektiven für die Zukunft von Bibliotheken	58
7.1	Resümee der Erkenntnisse für die zukünftige Entwicklung der Konzepte von Zweigstellenbibliotheken.....	58
7.2	Ausblick auf das Phänomen Bibliothek in der Zukunft	60
Anhang A: Interviewleitfäden		63
A.1 Leitfaden für Experteninterview		63
A.2 Leitfaden für Nutzerinterview		65
A.3 Leitfaden für Nicht-Nutzerinterview		68
Anhang B: Abbildungen.....		71
Quellen- und Literaturverzeichnis		76

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Arbeitsplätze in der Stadtbibliothek München-Neuhausen	71
Abbildung 2: Bibliometro-Modul im Madrid	72
Abbildung 3: LibroExpress-Automat in Madrid.....	73
Abbildung 4: Sitzecke in der Sture-Bibliothek in Stockholm	74
Abbildung 5: Gepackte Büchertasche in der Sture-Bibliothek in Stockholm	75

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: SWOT-Analyse des Zweigstellenkonzepts in München	45
Tabelle 2: SWOT-Analyse der Bibliometro-Filialen in Madrid.....	49
Tabelle 3: SWOT-Analyse der Metro-Bibliotheken in Stockholm	54

Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitsgruppe
EPUB	electronic publication
OPAC	Online Public Access Catalogue
PC	Personal Computer
PKW	Personenkraftwagen
PR	Public Relations
RFID	radio-frequency identification
SMS	Short Message Service
SWOT	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats
URL	Uniform Resource Locator
USB	Universal Serial Bus
WLAN	Wireless Local Area Network

Vorwort

Diese Handreichung ist die überarbeitete Fassung der im Sommersemester 2012 zum Abschluss des postgradualen Fernstudiengangs Bibliotheks- und Informationswissenschaft an der Humboldt-Universität zu Berlin eingereichten Masterarbeit. Der Verfasser dankt Herrn Professor Umlauf für die gute Zusammenarbeit bei dieser Publikation.

In der Auseinandersetzung mit der Entwicklung der heutigen mobilen Gesellschaft und mit der eigenen Erfahrung als dem Bibliothekswesen eng verbundener Bewohner einer Großstadt geht der Verfasser in der vorliegenden Arbeit den zeitgemäßen und zukünftigen Konzepten von Zweigstellenbibliotheken in Großstadtbibliothekssystemen nach. Dass es eine Zukunft für (Öffentliche und Wissenschaftliche) Bibliotheken gibt, steht für ihn nach kritischer Lektüre der Literatur und nach eigenem Ermessen außer Frage. Doch wie können Bibliotheken heute und zukünftig den Ansprüchen der Nutzer¹ als eine fortwährend attraktive Einrichtung mit nachgefragtem Service in optimalen Räumlichkeiten gerecht werden? Im In- und Ausland gibt es vielversprechende Modelle und Konzepte, die der Autor in seine Ausführungen exemplarisch einfließen lässt und mit den Überlegungen der Betreiber sowie den Aussagen in der Fachliteratur verbindet. Bei bislang nicht realisierten zukünftigen Modellen, die er aus Literaturquellen anführt, muss die Unterscheidung in qualitative Prognosen, Szenarien, wünschenswerte Ideale oder irreale Utopien getroffen werden wie Jens Ilg in einem Artikel über seine Abschlussarbeit anmerkt (Ilg 2008, S. 61).

Die erarbeiteten Erkenntnisse sollen die Perspektiven für Bibliotheksfilialen treffend beleuchten und die Veränderungen, denen das Bibliothekswesen im Allgemeinen und die Zweigstellenkonzeption im Besonderen unterworfen sind, mitsamt den möglichen oder tatsächlichen Reaktionen der betroffenen Akteure gewinnbringend analysieren. Durch die Zusammenarbeit mit der Firma ekz bibliotheksservice GmbH bei der Masterarbeit im Rahmen des Fernstudiums werden die Ergebnisse in Vorträgen und Seminaren des Verfassers präsentiert.

¹ Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit nur die männliche Form verwendet. Die weibliche Form ist dabei implizit mit eingeschlossen.

1. Einleitung

Das Erschaffen von Bibliotheken reicht weit in die Menschheitsgeschichte zurück. Die Bibliotheken der verschiedenen Zeitalter wandelten und entwickelten sich durch die Veränderungen der Gesellschaft und jeweiligen Neuerungen der Technik. Diese Arbeit rückt die gegenwärtigen Zweigstellen von Großstadtbibliothekssystemen in den Mittelpunkt und befasst sich mit Zukunftsmodellen für diese Einrichtungen. Letztendlich bauen die gegenwärtigen und künftigen Innovationen auf die lange Tradition der historischen Errungenschaften im Bibliothekswesen auf. Die Geschichte der architektonischen Gestaltung der Bibliotheken wurde eindrucksvoll in der Ausstellung des Architekturmuseums der TU München mit dem Titel *Die Weisheit baut sich ein Haus* in der Münchner Pinakothek der Moderne von Juli bis Oktober 2011 gezeigt. Die Architektur von Bibliotheken ist eine Komponente gegenwärtiger Bibliotheken, die bei neuen Bibliotheksangeboten wie den U-Bahnhof-Bibliotheken in Madrid und Stockholm oder gar dem Bibliotheksautomaten LibroExpress in Madrid neue, ungewohnte Formen annehmen kann und sich schließlich über die hybride bis hin zur vollkommen virtuellen Bibliothek gar auflöst. Es geht aber in erster Linie um die Angebote, die die Wünsche der gegenwärtigen Nutzer widerspiegeln und mit denen die Erwartungen zeitgemäß befriedigt werden. Geführt von dieser Kundenperspektive und den realen, zukünftigen oder utopischen Antworten sind die folgenden Kapitel verfasst.

Zu Beginn der Arbeit wird das methodische Vorgehen erläutert und der zugrunde liegende Methodenmix ausgeführt. Zur Einordnung und Begriffsklärung wird die Darlegung der Entstehung von Filialsystemen vorgenommen. Im ersten Schritt geht der Verfasser auf das Aufkommen des Filialprinzips im Handel ein, um dann den Ursprung von Zweigstellen im Bibliothekswesen zu betrachten. Dabei werden Einflüsse von gesellschaftlichen und technischen Entwicklungen deutlich. Die Aspekte zur Betrachtung von Zweigstellenbibliotheken werden genannt und ihre Anwendung in dieser Arbeit erläutert.

Mit den Qualitäten der Bibliothek als realen Ort setzt der Autor seine Annäherung an die Konzepte der Bibliotheksfilialen fort. Seine Darstellung der verschiedenen Meinungen in der Fachwelt ist nicht erschöpfend. Er stellt die Eigenschaften der Bibliothek als Ort heraus, die als Charakteristika bis heute von Bedeutung sind und die er auch für das Phänomen Bibliothek, bei dieser Betrachtung in seiner besonderen Ausprägung der Zweigstellen, derzeit und künftig für relevant erachtet.

Das nächste Kapitel ist den Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Bibliotheken gewidmet. Hier kommen unterstützend Aussagen der Interviews hinzu. Die Interviews

führte der Verfasser anhand von Leitfäden mit Experten sowie Nutzern und Nicht-Nutzern von Bibliotheken in München, Madrid und Stockholm. Es spielen zudem Erkenntnisse über gegenwärtige Entwicklungen unserer Gesellschaft vor allem im Hinblick auf ihre Mobilität eine Rolle. Das heutige Berufsleben und Freizeitverhalten schafft neue Erwartungen an die Medienversorgung und die Angebote von Bibliotheken.

Der Autor nimmt schließlich die Ableitung der Interviewfragen der Leitfäden vor, um deren Konzeption im Hinblick auf die Problemstellung der Arbeit darzustellen. Mit anschaulichen Beispielen aus besuchten Bibliotheken in München, Madrid und Stockholm sowie untersuchten Dienstleistungen behandelt der Autor klassische und innovative Konzepte von Zweigstellenbibliotheken. Es wird deutlich, dass die Spielräume zur Gestaltung von Zweigstellen in der Realität jeweils durch das Leitbild des Gesamtsystems und die finanziellen Möglichkeiten des Trägers - also des Geldgebers - begrenzt sind. Dennoch wurden bereits beeindruckende Innovationen umgesetzt. Sie lassen Raum für Entwicklungen, und unbegrenzte Utopien können weitergedacht werden.

Abschließend geht der Autor auf die Zukunft von Bibliotheken ein und zieht ein Resümee aus seinen Untersuchungen. Eingebettet in ihren jeweiligen Kontext und unter Bewahrung einer unabdingbaren Dynamik werden Bibliotheken in Großstädten auch künftig bestehen. Welche vielfältigen Aspekte auf die Entwicklung der Bibliotheken und ihre Angebote einwirken, wird für den Leser nach der Lektüre der Arbeit mit der Analyse der Literaturquellen sowie der Auswertung der geführten Interviews und den Beobachtungen vor Ort plausibel sein.

2. Methodisches Vorgehen

2.1 Literaturstudium

Dieser Arbeit liegt ein Methodenmix aus einem Literaturstudium, den der qualitativen Sozialforschung zu zurechnenden Beobachtungen vor Ort sowie den Leitfadeninterviews und der aus dem Bereich der Betriebswirtschaft stammenden SWOT-Analyse zugrunde.

Der Verfasser stützt sich bei seinem umfangreichen Literaturstudium vielfach auf publizierte Literatur zur Gestaltung und Funktion von Bibliotheken, zur Bibliotheksgeschichte sowie zur Zukunft von Bibliotheken. Monographien, Sammelbände, Zeitschriftenartikel und Onlinepublikationen werden zitiert. Darüber hinaus fließen Studien und Vorträge sowie Projekt- und Praxisberichte ein. Dabei wird kein Anspruch auf Vollständigkeit erhoben. Vielmehr sollen die wesentlichen und aussagekräftigen Quellen zum Thema ausgewertet werden. Neben den überwiegend deutschen Texten wird auch englischsprachige Literatur angeführt. Das Literaturstudium für diese Arbeit erlaubt dem Autor einen fundierten Überblick über die Materialien zur behandelten Thematik und ermöglicht unter Einbeziehung der im folgenden genannten weiteren Methoden Schlussfolgerungen im Hinblick auf die zentrale Fragestellung der Erfolgsfaktoren für Bibliotheksfilialen in Großstädten heute und zukünftig.

2.2 Beobachtungen vor Ort

Eine für diese Arbeit wichtige Komponente stellen die Besuche der verschiedenen Bibliotheksfilialen dar. Der Autor suchte zunächst die Münchner Filiale im Neuhauser Trafo im Dezember 2011 auf und erhielt Einblick in die Räumlichkeiten und die Organisation der Zweigstelle. Dabei spielte die Gestaltung und Zonierung der Räume inklusive der Zugänglichkeit für Menschen mit Behinderung eine Rolle bei der Begehung.

Von besonderer Bedeutung für die Arbeit waren die Reisen ins Ausland zur Untersuchung der Metro-Bibliotheken. Ende des Jahres 2011 suchte der Autor die Metro-Bibliotheken in Madrid auf. Er erhielt dort umfassenden Einblick in alle dort angebotenen erweiterten Bibliotheksdienste.

Die Metro-Bibliotheken in Stockholm waren im Februar 2012 das Ziel der Forschungsreise des Autors. Die Beobachtungen in der Hauptstadt Schwedens mit ihren bibliotheka-

risch innovativen Einrichtungen fließen in die Arbeit ein. Der Besuch der dortigen Bibliotheken war sehr aufschlussreich für die Zukunft von Filialbibliotheken.

2.3 Leitfadeninterviews

Zur Gewinnung von exemplarischen Meinungsbildern führte der Autor Interviews mit Experten aus der praktischen Bibliotheksarbeit sowie Nutzern und Nicht-Nutzern von Bibliotheken anhand von nach Adressatengruppen differenzierten Leitfäden.

Die Wahl der Experten erfolgte nach dem Kriterium der praktischen Tätigkeit in einer relevanten Einrichtung einer der drei besuchten Städte. So interviewte der Autor die Leiter bzw. Kontaktpersonen in den Bibliothekssystemen in München, Madrid und Stockholm. Außerdem sprach er in Stockholm mit der Bibliothekarin des dortigen Goethe-Instituts.

Die interviewten Nutzer und Nicht-Nutzer wurden in allen drei Städten ausgewählt und anhand eines deutschen, englischen oder von einer Dolmetscherin ins Spanische übersetzten Leitfadens befragt. Die deutschen Interviewleitfäden sind im Anhang A dieser Arbeit beigelegt. Ziel der Befragung war der Erhalt qualitativer relevanter Aussagen von erwachsenen Personen beiderlei Geschlechts in München, Madrid und Stockholm zu ihrem Lieblingsort unterwegs unabhängig von Bibliotheken sowie Wünsche und Erwartungen im Zusammenhang mit Bibliotheken. Die Antworten resultierten aus den Erfahrungen mit realen Besuchen bei den Bibliotheksnutzern sowie den Gründen für die Nichtnutzung und Desiderate, die zu einem erneuten Besuch der Einrichtung führen könnten, bei den Personen, die derzeit nicht zu den Bibliotheksnutzern zählen. Da es um die exemplarische Gewinnung von Statements der Befragten ging, führte der Autor lediglich sechs Interviews. Die Altersspanne der Interviewten reichte von 33 bis 80 Jahren. Es wurden drei Frauen und drei Männer für die Gespräche ausgewählt, von denen drei in München und zwei in Madrid stattfanden sowie eines in Stockholm geführt wurde.

Für alle Interviews wurde zur Aufzeichnung ein digitales Aufnahmegerät verwendet. Eine CD mit allen geführten Befragungen lag der eingereichten Masterarbeit bei und ermöglichte so die Überprüfung der zitierten Aussagen sowie die Einordnung dieser in den Kontext der Interviews.

2.4 SWOT-Analyse

Mit Hilfe der SWOT-Analyse werden die sehr verschiedenen Filialkonzepte in der Arbeit verglichen. Es ergibt sich dadurch eine zusätzliche, schematische Sicht auf die Ergebnisse. Die SWOT-Analyse ist ein Instrument der strategischen Planung aus der Betriebswirt-

schaft. Die Anwendung der Methode auf eine Unternehmensbibliothek findet sich im Fachratgeber *Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen* (Hobohm et al. 2002). In dieser Arbeit wird sie im Zusammenhang mit großen Kultureinrichtungen eingesetzt, um dem Problem der Vergleichbarkeit der Bibliothekskonzepte beizukommen.

Durch das Zusammenspiel der Methoden werden in der Arbeit aus den Erkenntnissen differierenden Ursprungs schlüssige Ergebnisse gewonnen.

3. Entstehung und Betrachtung von Filialsystemen

3.1 Entwicklung von Filialen im Handel

Als begriffliche Basis für die Untersuchung von Zweigstellen in Bibliothekssystemen legt der Verfasser zunächst die Herkunft und die Merkmale des Filialprinzips dar. Sowohl im Bibliothekswesen als auch in der Betriebswirtschaft spricht man von Filialen. Das Wort Filiale leitet sich vom lateinischen „filia“ für Tochter ab und wurde nach Mitte des 19. Jahrhunderts als Bezeichnung für ein Zweiggeschäft eines Betriebes in die deutsche Sprache eingeführt (Kluge 1963, S. 197). Zu dieser Zeit begann aus wirtschaftshistorischer Sicht der Betriebstyp im Handel erstmals bedeutsam zu werden.

Filialunternehmen werden in der betriebswirtschaftlichen Fachliteratur grundlegend wie folgt definiert: „Filialunternehmen [...] sind Einzelhandelsbetriebe, die eine größere Anzahl räumlich getrennter Verkaufsstellen (Filialen) unter einheitlicher Leitung betreiben.“ (Falk und Wolf 1991, S. 231). Hierbei werden lediglich mehrfache Ladengeschäfte und eine zentrale Führung als Kriterien genannt. In einem Standardwerk für den Buchhandel wird die Festlegung hingegen differenzierter umrissen: „Filialisten [...] sind Unternehmen, die konzipiert sind als Vielzahl von Betrieben und ein Optimum an zentral / dezentral bewältigten Funktionen suchen. [...] Jede Filiale handelt nach denselben Unternehmensgrundsätzen, alle haben ein und dieselbe Corporate Identity.“ (Stöckle et al. 2001, S. 78). In der Praxis ist die optimale Balance von zentral sowie dezentral zu bewältigenden Funktionen entscheidend. In der Wirtschaft müssen einzelne Filialen in der Lage sein, auf lokale Veränderungen des Marktes individuell zu reagieren. Ebenso können Bibliotheksfilialen nicht ohne Entscheidungsspielraum auf besondere örtliche Bedingungen und Entwicklungen beispielsweise bei einer bestimmten Klientel mit entsprechenden Medienwünschen erfolgreich betrieben werden. Dennoch bleiben die übergeordneten Grundsätze und die einheitliche Corporate Identity für alle Zweigstellen eines Unternehmens (ebenso wie die eines Bibliothekssystems) verbindlich.

Edgar Rodehack grenzt in seiner den Buchhandel betreffenden Abhandlung das Filialprinzip von der Unternehmensorganisation als Handelskette ab. Eine Handelskette zeichnet sich durch den kooperativen Zusammenschluss von unabhängigen Unternehmen meist gleichartiger Branchen zur gemeinsamen Bewältigung unternehmerischer Aufgaben aus (Rodehack 2000, S. 77). Eine Sonderform der Filialisierung sieht Rodehack im Franchise-

Modell. Streng genommen handelt es sich dabei um eine Vertriebsnetzstrategie. Dabei erstellt der Franchisegeber ein Handelskonzept, das die Warenlogistik und das Marketingkonzept umfasst. Der Franchisenehmer bringt eigenes Kapital zur Errichtung der Ladenlokale ein, ordnet sich aber bei rechtlicher Unabhängigkeit dem Handelskonzept des Franchisegebers völlig unter und erhält im Gegenzug Dienstleistungen des Franchisegebers wie die zentrale Warenbeschaffung und -verbreitung, die Betriebsberatung, Schulungen und Werbung. (Rodehack 2000, S. 79)

Filialen besitzen einige wesentliche Charakteristika. So ist festzustellen, dass per Definition stets mehrere Zweiggeschäfte dieses Betriebstyps vorhanden sind und dass die Filialisierung dabei eine bewusste Entscheidung der Geschäftsführung darstellt. Es liegen eine zur Zentralisation tendierende Organisation sowie zentrale Unternehmensgrundsätze vor. Das Erscheinungsbild des Unternehmens nach Außen ist einheitlich gestaltet. (Emrich 2007, S. 13) Ein mit Filialen betriebenes Unternehmen verschafft sich betriebswirtschaftliche Vorteile, durch die man die große Verbreitung des Konzepts seit seiner Einführung im 19. Jahrhundert bis in die Wirtschaftssysteme der Gegenwart erklären kann. So sinken die Fixkosten pro Verkaufsstelle bei einer Umlage auf viele Betriebseinheiten. Verwaltung und Logistik werden umso preisgünstiger, je größer das Filialnetz ist. (Emrich 2007, S. 44) In einer Unternehmenszentrale können dabei Spitzenkräfte als Spezialisten eingesetzt werden, deren Anwerbung sich letztlich für den ökonomischen Erfolg aller Filialbetriebe bezahlt macht. Aufgrund größerer Abnahmemengen können günstige Konditionen in der Beschaffung ausgehandelt und durch eine zentrale Lagerhaltung zudem Kosten eingespart werden. Werbe- und PR-Maßnahmen wirken sich in effizienter Weise positiv auf das Gesamtunternehmen aus. Nachteilig ist die eingeschränkte Anpassungsfähigkeit der Filialen auf wechselnde Marktverhältnisse. Diesem Missstand versuchen Konzerne durch einen größeren Entscheidungsspielraum der Filialleiter entgegenzutreten. Dem Problem der Kontrolle dieser Führungskräfte kann durch die Überprüfung anhand ihrer wirtschaftlichen Ergebnisse, dem sogenannten Management by Results, begegnet werden. (Falk und Wolf 1991, S. 233–234) Mit den genannten Vorteilen der Filialbildung werden die Ziele der Ausdehnung der Umsätze, der Flächen und der Verbreitung eines Unternehmens sowie die Sicherung bzw. der Ausbau der unternehmensspezifischen Marktstellung verfolgt (Emrich 2007, S. 43).

Es ist demnach gut nachvollziehbar, dass das Filialprinzip zur Behauptung im Wettbewerbskampf von Unternehmen vielfach herangezogen wurde und wird. Auch gegenwärtig betreiben viele Unternehmen Systeme mit zahlreichen Filialen. Als Trend könnte dabei eine Fusion von Unternehmen zur Erlangung noch größerer Marktanteile erfolgen wie es Kerstin Emrich mit dem künftigen Fortschreiten der Konzentration in der Buchhandelsbranche prognostiziert (Emrich 2007, S. 77).

3.2 Zweigstellen im Bibliothekswesen

Um die Anfänge der Zweigstellen im Bibliothekswesen zu verfolgen, beginnt die Darstellung mit der Entstehung der Öffentlichen Bibliotheken in Deutschland. Die erste Stadtbibliothek für das Volk in Deutschland wurde 1828 zunächst als Schulbibliothek im sächsischen Großenhain durch den Verwaltungsbeamten und Volksbildner Karl Preusker gegründet (Buzás 1978, S. 62). In Amerika bildeten sich Öffentliche Bibliotheken im Verlauf des 19. Jahrhunderts früher als in Europa und waren im öffentlichen Leben besser etabliert und ausgestattet. So hatten die Amerikareise des preußischen Ministerialbeamten Friedrich von Raumer und seine Eindrücke vom dortigen Bibliothekswesen 1850 die Gründung von vier Volksbüchereien in Berlin zur Folge. Diese Neugründungen bildeten die spätere Grundlage des Öffentlichen Büchereiwesens in Berlin. Mitte des 19. Jahrhunderts entstand in verschiedensten Orten Deutschlands eine Vielzahl von kleinen Volksbüchereien mit einer Mannigfaltigkeit der Trägerschaft, Verwaltung, Öffnungszeiten und Benutzer. (Buzás 1978, S. 63–64) Im letzten Jahrzehnt des 19. Jahrhunderts gewinnt die Bücherhallenbewegung unter dem Einfluss des amerikanischen Vorbildes mit Einheitsbibliotheken für Gelehrte und Nichtgelehrte rasch an Boden. Zwischen 1892 und 1900 entstehen in den meisten deutschen Groß- und Industriestädten Einheitsbibliotheken und unabhängige Volksbüchereien mit städtischer Unterstützung. (Buzás 1978, S. 66) In Oberschlesien operierte seit 1897 ein Netz von Volksbüchereien, die sich 1903 zum „Verband Oberschlesischer Volksbüchereien“ zusammenschlossen (Vorstius 1954, S. 101). Bei einer derartigen Vernetzung ist das Bestreben zur Bildung von Zweigstellen abzulesen. Schon zur vorletzten Jahrhundertwende wurden positive Synergieeffekte erkannt und deren Verwirklichung angestrebt. Beim genannten Beispiel in Oberschlesien ist jedoch davon auszugehen, dass die räumlichen Distanzen der verschiedenen Einrichtungen zu groß waren, als dass sich eine einheitliche zentrale Leitung hätte realisieren lassen. Daher wurde dort der Weg der Kooperation eingeschlagen. Zeitgleich initiierte der Geologieprofessor Eduard Reyer nach amerikanischem Vorbild 1897 den Zusammenschluss zum „Verein Zentralbibliothek“ mit 23 Filialbibliotheken in Wien (Buzás 1978, S. 66). Auf österreichischem Gebiet lässt sich der Beginn des Zweigstellenbetriebes mit diesem Schritt datieren.

In Deutschland entstehen ebenso nach und nach Zweigstellen in den Städten. Jedoch wurde die Entwicklung des Volksbüchereiwesens durch den 1912 ausgebrochenen Streit zwischen der Leipziger Richtung mit erzieherischer Beeinflussung der Leserschaft durch strenge Buchauswahl und Ausleihpädagogik des Bibliothekspersonals und der freieren Stettiner Richtung beeinträchtigt (Buzás 1978, S. 70–75). Durch den Ersten Weltkrieg erleiden die Bibliotheken europaweit große Rückschläge. In der Weimarer Republik erleben die Volksbüchereien dank der Verbreitung des Kraftwagens einen Aufschwung. Es

ergeben sich neue Möglichkeiten der Betreuung von Zweigstellen durch Automobile. Eine erste motorisierte Fahrbücherei wird 1927 im Saarland eingerichtet. (Buzás 1978, S. 68) Mobilität spielt also im Bibliothekswesen schon seit langem eine Rolle und beeinflusst das Angebot der Literatur zur Ausleihe indirekt über die Versorgung der Filialen oder unmittelbar bei fahrenden Bibliotheken. Gewiss eine sehr außergewöhnliche Ausprägung einer mobilen Bibliothek in Europa stellt das seit 1986 im Dienst stehende Büchereischiff *Epos* dar. Im Winterhalbjahr versorgt die schwimmende Zweigstelle die Bewohner Westnorwegens mit Medien. (Jarke 2011, S. 16)

Die Ziele heutiger Filialen liegen in der Effizienz der Bündelung von zentralen Diensten, die durch die Hauptstelle gesteuert werden. Sie fungieren als Treffpunkte im Stadtteil. Die Besucher haben in der Regel die Möglichkeit aus dem Bestand des gesamten Bibliothekssystems Medien zur Ausleihe in die Filiale zu bestellen. Probleme ergeben sich für die Zweigstellen, die lediglich als Miniaturausgabe der Zentrale angelegt sind. Es ist kostenintensiv und aufwendig einen aktuellen Stand von Nachschlagewerken und Literatur zu allen in der Hauptstelle vertretenen Segmenten anzubieten. Leser mit speziellem Literaturbedarf werden meist direkt die Zentrale aufsuchen. Für den Erfolg von Filialbibliotheken ist daher ein der Umgebung angepasstes Bestandsprofil und eine definierte informationslogistische Rolle notwendig. Deutschlandweit sind in den letzten Jahren viele Bibliotheken der Schließung zum Opfer gefallen. Vielfach sind dabei die Zweigstellen betroffen. Mithilfe der Deutschen Bibliotheksstatistik lassen sich die Zahlen der meldenden Zweigstellen aus dem Jahr 2000 mit dem Berichtsjahr 2010 vergleichen. Die Filialbibliotheken sind von 1.906 Einrichtungen zur Jahrtausendwende (hbz (Köln) 2006) auf den Stand von 1.642 zehn Jahre später (hbz (Köln) 2011) zurückgefallen. Von 2004 bis Ende 2010 konnten alle Bibliotheksschließungen und Fälle der von Schließung bedrohten Institutionen unter der URL www.bibliothekssterben.de in Form einer Online-Traueranzeige gemeldet werden. Inzwischen verweist die Webadresse auf ein *Portal Bibliotheksleben*, auf dem sowohl positive als auch negative Bibliotheksnachrichten eingestellt werden können.

3.3 Aspekte von Zweigstellenbibliotheken

Um die in dieser Arbeit vorgestellten Initiativen vergleichen zu können, werden im Folgenden allgemein Aspekte zur Betrachtung von Bibliothekszeigstellen (vgl. Frankenberg 2004) genannt sowie auf ihre konkrete Anwendung hingewiesen.

Das Zweigstellenkriterium des Umfeldes und seinen absehbaren Veränderungen ist im Zusammenhang dieser Arbeit wichtig für die Analyse der Beispiele im In- und Ausland. Die gesellschaftliche Struktur des Stadtviertels und benachbarte Institutionen und Akteure werden berücksichtigt.

Das Leitbild stellt das theoretische Konzept von Filialen und den ihnen übergeordneten Bibliothekssystemen dar. Es werden die Ziele und der Auftrag der jeweiligen Bibliothek erläutert. Dieser Punkt findet keine Anwendung im Vergleich, da nicht die ideelle Ausrichtung, sondern reale Unterschiede der räumlichen Gestaltung und der Angebote herangezogen werden.

Partner sind ein wesentlicher Aspekt von Zweigstellen. Sie werden, sofern vorhanden, bei den untersuchten Konzepten behandelt

Daneben werden die Ausrichtung der Angebote auf die Zielgruppen und ihre Bedarfe für den Vergleich der Filialen als Kriterium verwendet. Dieser Gesichtspunkt hat unter anderem Auswirkungen auf den Bestand, die Veranstaltungsarbeit und die Gestaltung der Filiale.

Die Produktpolitik der Bibliotheksfilialen wird nur in Teilen in der Arbeit berücksichtigt. Allgemein umfasst sie die Dimensionen Bestandskonzept, Produktkatalog, Bestanderschließung, Raumgröße und Möbelausstattung. Dabei wird hier auf die Bestanderschließung nicht eingegangen, da dieses Vorgehen nicht filialspezifisch ist. Das Bestandskonzept und der Produktkatalog werden nicht im Detail erläutert, da die Aussagen zu den Räumen und der Möblierung von größerer Relevanz in diesem Zusammenhang sind.

Ferner fließt die Distributionspolitik in die behandelten Aspekte ein. Angebote zur Fernnutzung und die Standortwahl mit den Teilbereichen Dichte des Filialnetzes, Funktionen im Kontext der Stadtplanung sowie als Frequenzbringer für den Einzelhandel werden in der Arbeit thematisiert.

Im Bezug auf die Gegenleistungspolitik wird insbesondere auf die Einnahmeerwirtschaftung eingegangen. Dabei handelt es sich um einen Punkt, der nicht filialspezifisch ist, sondern jede Bibliothek bzw. jedes Bibliothekssystem betrifft.

Die Kommunikationspolitik stellt im Zusammenspiel mit der Ansprache der Zielgruppen einen Vergleichsaspekt dar, der in dieser Arbeit mit ihrem Schwerpunkt auf Gestaltung und Umsetzung der Filialkonzepte nicht vertieft wird.

Weitere Aspekte zur Betrachtung von Filialen sowie jeglicher Bibliotheken sind die Personalführung und -ausstattung sowie das Management. Dabei liegt die Bestrebung zur Qualitätsverbesserung durch systematische und kontinuierliche Evaluierung zugrunde (Frankenberger 2004, S. 98). Das Verhältnis der Filiale zur Zentrale wird desweiteren beleuchtet.

Viele der oben genannten Aspekte sind nicht filialspezifisch. Es ist dabei nicht zielführend nach dem Kriterium filialspezifisch bzw. darüber hinaus gültig zu unterscheiden. Vielmehr ist von Bedeutung, dass die behandelten Aspekte gegenwärtig in der Praxis vor allem in Bezug auf Filialen eine Rolle spielen.

4. Die Bibliothek als realer Ort

4.1 Das Zusammenspiel zwischen Mensch und Raum

Ein Gefühl für die Atmosphäre einer Bibliothek, das sich im Zusammenspiel zwischen dem Menschen und dem Raum entwickelt, kann nur in einer physisch vorhandenen Bibliothek, einem wie auch immer gestalteten Bibliotheksgebäude oder Bibliotheksraum entstehen. Jonas Fansa schreibt in *Bibliotheksflirt. Bibliothek als öffentlicher Raum* aus dem Jahr 2008 von der sich nonverbal vermittelnden Erfahrung des Geistes („spirit“) von Bibliotheken, geformt vom Ort und den anwesenden Menschen. Er bezeichnet diesen Eindruck als eine Art Flirt mit dem Raum (Fansa 2008, S. 25). Dieser im Zusammenhang mit Bibliotheksräumen doch eher ungewöhnliche, bei Fansas Werk sogar titelgebende Begriff wird auch in folgendem Zitat zur Gestaltung von Bibliotheken vertieft: „Der gestaltende Bibliothekar muss ein Gefühl für den *Flirt* der anderen mit dem Ort und untereinander entwickeln. Und dabei spielen die Elemente ‚Raum‘ und ‚Mensch‘ gleichberechtigte Rollen.“ (Fansa 2008, S. 26) Eine Nutzerin in Madrid unterstrich in ihrer Stellungnahme zu den wesentlichen Attributen einer Bibliothek, dass ihre Atmosphäre von so großer Bedeutung sei (Nutzerin (Madrid) 2011, 5:50 Min.) und nennt damit ein ebenso schwer fassbares Charakteristikum der Institution.

Fansa plädiert für eine auf den Nutzer ausgerichtete Sicht. Er versteht die Bibliothek als Ort ihrer Gäste. Der Berufsstand mit seinem Spezialwissen trete in den Hintergrund. Bibliothekare müssten aufhören nur „bibliothekarisch“ zu denken und zu planen. Sie müssten beginnen, es „bibliothekisch“ zu tun (Fansa 2008, S. 26). Die Kunden- und Serviceorientierung ist für ihn maßgeblich. In einer zeitgemäßen Einrichtung geht es nunmehr nicht um bibliothekarische Details, vielmehr sind der Ort und der dort gepflegte Umgang bei Umsetzung dieser Geisteshaltung gastfreundlich ausgerichtet. Einzelne Informationen können zum Teil aus anderen Quellen ebenso zuverlässig bezogen werden. Die bestenfalls positive Erfahrung des realen Ortes vermitteln sowohl Öffentliche als auch Wissenschaftliche Bibliotheken ihren Nutzern nur beim Besuch der Einrichtung.

Dabei sollte es laut Andrew McDonald das Ziel eines Bibliotheksgebäudes sein, durch das gewisse Etwas, das er mit dem Oompf- oder Wow-Effekt bezeichnet, zu beeindrucken. Ein kühner Raum sollte geschaffen werden, der die Gedanken der Besucher sowie den Geist der Universität fesselt (McDonald 2006, S. 7). Diese Aussage, die sich bei

McDonald auf eine Universitätsbibliothek bezieht, lässt sich als Desiderat auch auf Öffentliche Bibliotheksbauten übertragen. Als gelungene Beispiele sei auf die neue Stadtbibliothekszentrale in Stuttgart mit ihrem leeren „Herz“ im Zentrum oder die neue Stadtbücherei Augsburg mit ihrer kecken Farbgebung verwiesen. Immer kommt ein besonderes Zusammenspiel zwischen dem Menschen und dem Raum zum Tragen.

Da diese Arbeit vornehmlich Zweigstellenbibliotheken behandelt, ergänzt der Autor an dieser Stelle seine Eindrücke der Münchner Stadtbibliotheksfiliale im Neuhauser Trafo. Wenn man sich dort im ersten Stock im Saal befindet, kann einem die edle Galerie aus Holz mit den Arbeitsplätzen mit Leselampen zweifelsohne ein „Wow“ entlocken. Die Bibliothek als realer Ort ist hier ganz präsent und wird sehr gut genutzt. Wie die Leiterin Irmgard Hoiß im Interview erklärte, handelt es sich bei dieser Bibliothek um den ersten Neubau der Münchner Stadtbibliothek seit über 20 Jahren (Hoiß 2011, 6:45 Min.). Der Zustrom der Benutzer und die hohen Ausleihzahlen geben der Gestaltung dieses Zweigstellengebäudes recht.

In der Fachliteratur finden sich bisweilen Aussagen der Beziehung zwischen der Bibliothek als Ort und ihrer Funktion, die vor dem Hintergrund der heutigen Erkenntnisse nicht mehr stimmig sind. Die Frage „Wo ist die Bibliothek?“ wird im Projektbericht *Bibliotheken 2040* aus den Niederlanden im Kapitel *Die Bibliothek ist kein Gebäude* von Rob Bruijnzeels mit der Aussage „Überall dort, wo Internet ist“ beantwortet. Funktionen seien wichtiger geworden als der Ort, an dem sie sich befände. (Bruijnzeels 2003, S. 80) Dies ist jedoch eine zu kurz gegriffene Sichtweise aus der Zeit kurz nach der Jahrtausendwende, die die Bedeutung der Bibliothek als realen Ort verkennt.

Die Feststellung von Olaf Eigenbrodt in *Bibliotheken als Räume urbaner Öffentlichkeit* stellt die Vielfalt der Funktionen von Bibliotheken als Institution und Gebäude und die Bedeutung ihrer Kunden nach heutigem Verständnis wesentlich treffender dar. Er schreibt: „Bibliotheken sind [...] keine monofunktionalen Räume, die ausschließlich der Rezeption von publizierten Informationen dienen, sondern sie sind in ein dynamisches Netzwerk unterschiedlicher Nutzungen eingebunden, das wesentlich von den Benutzern bestimmt wird.“ (Eigenbrodt 2005, S. 20) Für die angesprochene Rezeption publizierter Informationen wäre eine digitale Realisierung für die Leser denkbar, nicht jedoch für die Nutzung der Bibliothek als Raum und die dortige Kommunikation, auf die im nächsten Abschnitt genauer eingegangen wird.

Werner Oechslin beschreibt in der Publikation zur erwähnten Ausstellung *Die Weisheit baut sich ein Haus* das Bestreben zur Ordnung der Dinge als Antrieb menschlichen Tuns. Dieses Ordnungsprinzip manifestiert sich in der Gestaltung der Bibliotheksbauten und ihres Inneren. „Die Bibliothek ist [...] durch und durch eine Angelegenheit der Architektur. Durch sie wird sie als gebaute, physische Wirklichkeit der Stadt einverleibt und durch

sie erfährt sie zudem ihre innere Einrichtung und Ordnung. Hinter allem steht die Vorstellung einer *Ordnung der Dinge* als Antrieb des menschlichen Tuns.“ (Oechslin 2011, S. 22) Er setzt somit die Funktion der Architektur für Bibliotheken ins Verhältnis. An anderer Stelle benennt er das Ziel der Verbindung von Büchern und Architektur wie folgt: „Im Dienst am Menschen und seiner Bildung finden Bücher und Architektur zusammen.“ (Oechslin 2011, S. 71)

Der Impetus, dem Menschen und seinem Wissensdurst zu dienen, ist bei der Bildung von Bibliotheken stets von größter Bedeutung. Dabei orientiert sich die Architektur an den Bedürfnissen der Benutzer des Gebäudes. Eine gegenwärtige konsequente Weiterentwicklung der Benutzerperspektive findet sich beim sogenannten „Social Design“, bei dem Nutzer in die Gebäudeplanung einbezogen werden. Diesen Ansatz stellt Andreas Mittrowann in seinem Artikel über den ekz-Wettbewerb *Bibliotheken der Zukunft* vor und erklärt den ideellen Hintergrund des Konzepts: „Eine solche ‚soziale Gestaltung‘ setzt einen physischen Kontrapunkt zu den sozialen Netzwerken des Web 2.0 und stellt den wichtigsten Akteur der ‚Best-Practice-Bibliothek‘ des 21. Jahrhunderts in den Mittelpunkt: den Menschen.“ (Mittrowann 2011a, S. 286)

Der Mensch ist also das Maß der Gestaltung von Bibliotheken. Für die Besucher werden die realen Räume geschaffen und sie können sogar selbst direkt in den Planungsprozess einbezogen werden. Peter Vodosek findet Umschreibungen für Bibliotheksbauten und ihre Wirkung mit den Worten: „Ein Forum, ein Treffpunkt, ein Marktplatz - sie alle leben von ihrem Ambiente. Die Gestaltung der Innenräume, die Atmosphäre, die sie vermitteln, haben vielerorts erst die Voraussetzungen für Begegnung, Kommunikation und Diskussion geschaffen.“ (Vodosek 2011, S. 213) Der erbaute Ort dient somit seinen Gästen für den Zweck der Interaktion und Kommunikation. Ebendiese sozialen Funktionen in Bibliotheken werden im nächsten Abschnitt beleuchtet.

4.2 Die Funktion als Kommunikationszentrum

Der Raum in Bibliotheken interagiert wie beschrieben mit den Besuchern. Die Bibliothek als realer Ort schafft als wesentliche Funktion die Möglichkeit zur Kommunikation zwischen den Menschen. Wie bedeutsam diese soziale Qualität der Bibliotheken ist, belegen die vielfachen Hinweise in der Fachliteratur. In Öffentlichen und Wissenschaftlichen Bibliotheken ist das eine Komponente der Angebote, die sich nicht unmittelbar in Ausleihzahlen messen lässt und doch so wichtig und bisweilen ausschlaggebend für den Besuch der Nutzer ist. Marylaine Block hat dies auf den Punkt gebracht: „[...] das wichtigste, was Bibliotheken anbieten können, sind [...] Menschen, sowohl Mitarbeiter als auch Nutzer.“ (Block 2006, S. 96) Die Kommunikation zwischen ihnen erfüllt die Gebäude mit Leben und lässt sie immer wieder aufs Neue die Bibliothek(en) ihrer Wahl aufsuchen.

Uwe Jochum konstatiert, dass sich Sinn und Bedeutung nicht aus syntaktischen Verschaltungen von Dingen ergebe, sondern vom Menschen abhängen. Daher seien Bibliotheken keine sich selbst tragenden „informationsverarbeitenden Systeme“, sondern gesellschaftliche Institutionen, in denen Menschen miteinander handeln und reden und dialogisch Sinn erzeugen (Jochum 2011, S. 24). Diese Feststellung gilt sowohl für Öffentliche als auch für Wissenschaftliche Bibliotheken. Dabei mag es auf den ersten Blick überraschen, diese Funktion ebenso zentral der letzteren Kategorie von Bibliotheken zuzuordnen. Jedoch selbst in der Publikation des Wissenschaftsrats *Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken* aus dem Jahr 2001 findet sich explizit die Bezeichnung der „Bibliothek als ‚Ort der Kommunikation‘ innerhalb der Hochschule“ (Wissenschaftsrat (Greifswald) 2001, S. 46). Der Dialog zwischen Studierenden und Lehrenden bei der Begegnung in der Bibliothek ist hier intendiert.

Durch kluge Zonierung in Bibliotheken können Räumlichkeiten angelegt werden, in denen Gespräche bewusst zugelassen sind und die sich gegenüber solchen für konzentriertes stilles Arbeiten abgrenzen. Olaf Eigenbrodt spricht in seiner Untersuchung über Bibliotheken als Räume urbaner Öffentlichkeit von zwischenmenschlicher Kontaktaufnahme durch nonverbale und verbale Kommunikation in verschiedenen Bibliotheksbereichen (Eigenbrodt 2005, S. 19). Im Lesesaal muss vor allem die ungestörte Kommunikation zwischen dem Leser und der Informationsquelle vonstatten gehen. Der Austausch zwischen den Benutzern läuft allenfalls lautlos ab wie das folgende Beispiel aus Berlin darlegt. Das Verhalten im Lesesaal des Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrums der Humboldt-Universität zu Berlin umschreibt der ehemalige Bibliotheksdirektor Milan Bulaty: „Im Raum herrscht eine faszinierende Atmosphäre: konzentriertes Studieren, träumerisches Umherschauen, gemeinschaftliche Rücksicht, wortlose Kommunikation.“ (Bulaty 2011, S. 156) Hier ist der Aspekt der Verständigung somit aufgrund der räumlichen Gegebenheiten eher in einer minimalen Variante anzutreffen. Dennoch ist die Rede von der besonderen Atmosphäre im Raum, die die (hier wortlose) Kommunikation ermöglicht.

Olaf Eigenbrodt betont die Bedeutung des Wohlfühlfaktors in Wissenschaftlichen und Öffentlichen Bibliotheken (Eigenbrodt und Köster 2011, S. 2). Die Nutzer schätzten die Raum- und Aufenthaltsqualitäten der Bibliothek als Ort und assoziierten Bibliotheken nicht nur mit Büchern oder Medienausleihe (Mittrowann 2011a, S. 279). Um Bibliotheken als beliebte Orte in der heutigen Gesellschaft zu verankern, ist die angesprochene Qualität der angenehmen Atmosphäre für den Aufenthalt in den Räumlichkeiten, wie auch immer sie bei den jeweiligen Gegebenheiten umgesetzt wird, entscheidend und zukunftsweisend: „Bibliotheken der Gegenwart verstehen sich immer mehr als multifunktionale Treffpunkte, als Schnittstelle aller Wege im Informationszeitalter. Bibliotheken wollen wahrgenommen werden als Orte, an denen man sich gerne aufhält, auch wenn man keine Bücher ausleihen, lesen oder abgeben möchte. Nicht mehr das Buch, sondern

der Leser oder ‚Kunde‘ steht im Zentrum des Interesses.“ (Leiß und Leiß 2011, S. 222–223) Wir lesen hier zentral von der Funktion als kommunikativer Treffpunkt, den man gerne für den Aufenthalt wählt, und finden ebenfalls die Ausrichtung auf den Benutzer wieder.

Die spezifischen Merkmale der realen Bibliothek als Ort der Begegnung in Gegenüberstellung zum digitalen Angebot werden in der Utopie der Brabant-Bibliothek im Rahmen des Projekts *Bibliotheken 2040* herausgearbeitet. Winy Maas stellt dort fest: „Die digitale Bibliothek ist in erster Linie auf Informationsvermittlung ausgerichtet, die physische Bibliothek legt den Schwerpunkt auf Lesen, Inspiration und Begegnung, auf Abenteuer und Erholung.“ (Maas 2003, S. 19). Diese zuletzt genannten Gesichtspunkte verweisen tendenziell auf die vorwiegenden Aufgaben von Öffentlichen Bibliotheken.

Ein Konzept, das den Nutzern mit ihren Wünschen in Öffentlichen Bibliotheken sehr weit entgegenkommt, wird mit dem Begriff „extrovertierte Bibliothek“ (Leiß und Leiß 2011, S. 224) umschrieben. Das Raumkonzept orientiert sich an Multimedia-Shops und Einkaufszentren, und die Bibliothek bietet sich als „Location“ an. Sie beinhaltet ein Café und gemütliche Sitzecken. Das Personal versteht sich als Gastgeber. Die Leser dürfen reden, telefonieren, essen und trinken, Jacken und Taschen in die Bibliothek bringen oder sogar schlafen. Die Bibliothek als realer Ort kommt dem Bedürfnis vieler Bibliotheksbenutzer nach sozialem Austausch und einem gesellschaftlich-öffentlichen Ort nach. (Leiß und Leiß 2011, S. 224–228) Die Bibliotheksleitungen Öffentlicher Bibliotheken müssen für ihre Einrichtungen entscheiden, wie weit sie diesem legeren Ansatz folgen. So ist es denkbar, strengere Regeln für Teile der Bibliothek zu erlassen. Die Leiterin der Stadtbibliothek Neuhausen in München berichtet beispielsweise von einem Handyverbot, das nur im Studiensaal im ersten Stock der Bibliothek gilt (Hoiß 2011, 21:30 Min.).

Der Aspekt des gesellschaftlich-öffentlichen Ortes der Bibliothek als Kommunikationszentrum ist eine genauere Betrachtung wert. Bibliotheken haben im günstigsten Fall zahlreiche Qualitäten, die das Wohlbefinden der Besucher fördern und Komfort vermitteln. In gewisser Weise werden für die Leserschaft positive Attribute ihres eigenen Zuhauses geboten. Dennoch handelt es sich bei Bibliotheken zweifelsohne um öffentliche Orte, die jedes Mitglied der Gesellschaft zum Besuch einladen. Der primäre Privatraum der bürgerlich-industriellen Gesellschaft, also das heimische Wohnzimmer, der „living room“, trifft auf den öffentlichen Raum schlechthin, den allgemeinen Versammlungsort, den „meeting place“ wie es Olaf Eigenbrodt beschreibt (Eigenbrodt 2006, S. 60). Dies ist ein herausragendes Merkmal von Bibliotheken, das in Großstadtbibliothekssystemen heute und in Zukunft von zentraler Bedeutung ist. Menschen können auf ihren Wegen in der Stadt in Bibliotheksfilialen innehalten, entspannen, lesen, kommunizieren, sich informieren oder eben Medien entleihen. Dies sind dem realen Ort Bibliothek immanente Funktionen, die durch eine zunehmende Digitalisierung von Inhalten nicht substituiert werden können.

Andreas Mittrowann konstatiert für den Raum in Bibliotheken sogar den positiven Effekt der Digitalisierung, durch die künftig mehr Platz für Kommunikation, Lernen individuell und in Gruppen sowie für Cafés und Lounges geschaffen werde (Mittrowann 2011a, S. 278–279). Da die Bedeutung digitaler Bibliotheken unverkennbar zunimmt, handelt der nächste Abschnitt von der Bibliothek als Ort im Verhältnis und in Abgrenzung zu digitalen Bibliotheken.

4.3 Die Abgrenzung zur digitalen Bibliothek

Unsere Gegenwart ist vielfach von Digitalisierung geprägt. Firmen und Privatpersonen stützen sich weltweit auf das Internet, und die elektronische Kommunikation spielt eine weiterhin zunehmende Rolle. Im Wirkungsbereich von Bibliotheken verlagern sich Teile ihrer Angebote in die digitale Welt. Beim Verständnis einer digitalen Bibliothek folgt der Autor in dieser Arbeit der folgenden Definition: „Publikationen auf digitalen Speichermedien werden von Bibliotheken gesammelt, gespeichert, erschlossen und zur Benutzung bereit gehalten.“ (Plassmann et al. 2011, S. 58) Das digitale Angebot betrifft bei Öffentlichen Bibliotheken E-Books und E-Papers, Hörbuch- und Musikdateien bis hin zu Spielfilmen. Entweder können die Bibliotheken diese digitalen Medien selbst bieten oder sie müssen sich in Konkurrenz zu derartigen Angeboten im Netz behaupten. Bei wissenschaftlichen Bibliotheken sind Publikationen in Form von E-Journals und E-Books je nach Fachdisziplin inzwischen ein essenzieller Teil ihres Bestandes. Welche Rolle spielt angesichts dieser Entwicklung der digitalen Bibliotheken die Institution als realer Ort? Werden Bibliotheken von der modernen Leserschaft und den Studierenden noch aufgesucht? Haben sie im digitalen Zeitalter eine Zukunft? Die Nutzungszahlen der heutigen Bibliotheken geben eine positive Antwort. Die Einrichtungen sind trotz elektronischer Dienstleistungen attraktiv und werden in steigendem Maße vor Ort genutzt. Studierende belegen zahlreich die Arbeitsplätze im Berliner Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrum der Humboldt-Universität oder in der Bayerischen Staatsbibliothek in München. Nicht nur die Nachfrage nach bestehenden Bibliotheken ist aus bibliothekarischer Sicht erfreulich, es lässt sich auch trotz der Digitalisierung weltweit ein anhaltender Bauboom der letzten 20 Jahre konstatieren (Leiß und Leiß 2011, S. 215–216). In diesen zahlreichen Bibliotheksneubauten manifestieren sich jeweils die Vorzüge einer Bibliothek als realer Ort vor dem Hintergrund der Existenz virtueller Bibliotheken.

Im Beitrag *Living Rooms and Meeting Places* formuliert Olaf Eigenbrodt prägnant: „Lange genug überlegte man ja, die ‚bricks‘ einfach durch ‚clicks‘ zu ersetzen.“ (Eigenbrodt 2006, S. 47) Die Substitution des realen Ortes durch virtuelle Dienstleistungen hat sich nicht durchgesetzt. Es gibt zahlreiche Funktionen des Raumes wie die Bibliothek als Lernort, als Kommunikationszentrum und gesellschaftlich-öffentlichen Treffpunkt, die

nicht durch digitale Informationsquellen zu ersetzen sind. Zahlreiche Experten betonen die Bedeutung der Bibliothek als konkreten Raum im Zeitalter der Digitalisierung. Schon 1997 äußerte Wolfram Henning, dass durch steigende Erfahrung virtueller Welten zugleich der Reiz authentischer Orte erhöht werde (Henning 1997, S. 56). Henning schreibt diese Aussage für die bibliothekarische Fachwelt, die Robert Niess in ähnlichem Sinne als ein Vertreter der bibliotheksbauerfahrenen Architekten in einer erst unlängst erschienenen Publikation trifft. Bei ihm heißt es „[...] je mehr eine Bibliothek virtuell ist, desto wichtiger ist der echte qualitätvolle Raum.“ (Niess 2011, S. 36). Dies ist eine durchdachte Erkenntnis, die in dieser Form zu Beginn des verstärkten Aufkommens des Virtuellen so nicht vorhergesehen wurde. Der Mensch ist eben ein reales, sinnliches Wesen und kann nicht vollständig in virtuelle Welten eintreten. Aufgrund seiner realen Beschaffenheit sind Begegnungen und Raumerlebnisse in der Wirklichkeit nach wie vor intensiver als virtuelle Impressionen.

Uwe Timm schreibt in seinem Beitrag im Begleitband zur Bibliotheksbauausstellung über Michel de Montaignes Turm und geht auf die Bibliothek Montaignes in diesem Turm ein. Er führt den Gedanken aus, dass Bücher seinem Leser während der Lektüre die Lebenszeit rauben und beschreibt mögliche Konsequenzen der Digitalisierung. Dieses Wechselspiel von gestohlener oder geschenkter Zeit vollzieht sich stets bei der Lektüre von Texten - unabhängig davon, ob sie gedruckt oder elektronisch sind. Es ist ein bemerkenswerter Aspekt von Literatur, dessen Analyse eine eigene Arbeit wert wäre.

"Wer sie [die Bücher] in der Bibliothek des Turms ergriffen hat, der erfüllte sie lesend mit Leben, zugleich aber raubten sie dem Lesenden selbst etwas von seiner Lebenszeit. Und so trieben die Bücher nicht nur in diesem Turm ihr vampirhaftes Wesen, sondern tun es in jeder Bibliothek, so modern verglast und lichtdurchflutet sie auch sein mag.

Allerdings verlieren der Turm und das Gehäuse in unserer Zeit an Bedeutung und mit ihnen auch die dort auf den Leser wartenden Bücher: In Zukunft, auf elektronische Dateien geschrumpft, wird man sie zu Tausenden mit sich herumtragen können [...] zum beliebigen Zugriff auf Alles und Jedes. Das hat seinen Preis: den Verlust jener sinnlichen sinnhaften Spuren, die dem Papier und dem Buch anhaften, und auch den Verlust der Aura der sie bewahrenden Räume. Wer weiß, vielleicht werden die Bibliotheken in nicht ferner Zukunft zu musealen Orten - wie heute schon der Turm Montaignes." (Timm 2011, S. 11–12)

Die von Timm beschriebene Zukunft mit Bibliotheken als musealen Orten liegt entgegen seiner Darstellung nicht in naher Zukunft. Er spekuliert lediglich über diese Entwicklung, die mit dem Verlust der Aura von Bibliotheken einherginge. Es gibt zu viele Anzeichen

für ein lebendiges Fortbestehen der physischen Bibliotheken. Seine Prophezeiung der Mobilität der Bücherinhalte und ihre Loslösung von Bibliotheken ist jedoch keine Zukunftsmusik und technisch bereits eingetreten, wenn auch noch nicht von der Mehrheit der Lesenden angewendet.

In einem Interview, das der Autor in Madrid mit einer Nutzerin von dortigen Bibliotheken führte, sprach sie sich für eine Kombination der Funktion der Bibliothek aus realer und digitaler Bibliothek aus. Das Angebot elektronischer Bücher sei als Ergänzung zum physischen Bestand wichtig (Nutzerin (Madrid) 2011, 16:38 Min.). Dies ist die Beobachtung, die wir derzeit und künftig machen können. Durch die Angebote digitaler Bibliotheken kommen körperlose Textmedien hinzu und bestehen neben den konventionellen Buchbeständen. Die klassischen Bibliotheksdienstleistungen mit diesen Printbeständen sind dabei zunehmend von Automatisierung geprägt. RFID-Technologie, Automaten für die Medienausleihe und -rückgabe sowie Sortieranlagen unterstützen die täglichen Abläufe in den Bibliotheken. Bei der persönlichen oder automatisierten Kommunikation mit dem Benutzer werden vielfach virtuelle Wege in Form von E-Mail- und SMS-Auskunftsdiensten, interaktiven Katalogen, Web 2.0-Funktionalitäten, Chatbots und Blogs beschritten. So lassen sich die Möglichkeiten der Technik für den Betrieb herkömmlicher Bibliotheken nutzen und erlauben desweiteren den Aufbau hybrider oder gänzlich virtueller Bibliotheken.

Bernhard Schulz zieht in seinem Artikel über die Münchner Bibliotheksarchitekturausstellung im *Tagesspiegel* das Fazit „... so [...] wird die Idee der Bibliothek auch die Digitalisierung überstehen.“ (Schulz 2011) Es sind zahlreiche Anzeichen auszumachen, die darauf hindeuten, dass er mit dieser Prognose für die Zukunft von Bibliotheken Recht behalten wird.

5. Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Bibliotheken

5.1 Die Mobilität der Gesellschaft und ihre Auswirkungen auf Bibliotheken

Mobilität spielt in unserer Gesellschaft eine wichtige Rolle. Sie prägt den Alltag der Menschen im Berufs- und Privatleben. Schon seit langem sind intensiver Warenaustausch und ausgeprägte Reiseaktivitäten zwischen den verschiedenen Regionen der Welt zu beobachten. Die Mobilität ist international wie national präsent. So betrug die tägliche Unterwegszeit 2008 in Deutschland pro Person durchschnittlich etwa 80 Minuten (Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (Berlin) 2010, S. 28). 90 Prozent der Bundesbürger verlassen an einem durchschnittlichen Tag die Wohnung und legen im Mittel 3,4 Wege pro Tag zurück. Freizeitaktivitäten und Einkäufe sind mit über 50 Prozent die häufigsten Gründe aus dem Haus zu gehen und liegen vor dem Bestreben den Arbeitsplatz aufzusuchen, das lediglich 14 Prozent der Wegezwecke ausmacht. Im Vergleich dieser Zahlen mit den Ergebnissen der 2002 durchgeführten Studie wird ein leichtes Wachstum der Mobilität in Deutschland attestiert. (Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (Berlin) 2010, S. 23). Als zentrale Kenngröße fungiert der Anteil der Personen, die mindestens einmal am Tag das Haus verlassen. Er liegt bei der Studie für das Jahr 2008 mit 90 Prozent um vier Prozentpunkte höher als bei der Erhebung im Jahr 2002. (Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (Berlin) 2010, S. 23)

Die steigende Mobilität in Deutschland macht sich auch bei erfolgreichen kommerziellen Konzepten der Logistikbranche bemerkbar. So erweist sich das System der DHL-Packstation in Zeiten steigenden Onlinehandels als Nutzung einer zeitunabhängigen Lieferadresse als sehr beliebt. Im September 2011 konnte das Unternehmen der Deutschen Post die Registrierung von zwei Millionen Kunden vermelden. (Deutsche Post DHL (Bonn) 2011)

Demographisch gesehen lässt sich der Trend des derzeitigen Wandels in Deutschland mit den Begriffen „weniger, bunter, älter“ beschreiben (Kösters 2011, S. 7). Die Geburtenrate geht in Deutschland zurück. Die Lebenserwartung steigt, und ältere Menschen spielen als Arbeitnehmer, Konsumenten sowie Nutzer von Freizeitangeboten eine immer bedeuten-

dere Rolle. Schließlich ergeben sich durch Zuwanderung und die Partnerschaften zwischen Menschen verschiedener Herkunft ein zunehmend bunteres, multikulturelles Bild der Gesellschaft.

In unserer Gesellschaft spielen die Bibliotheken für In- und Ausländer eine beachtliche Rolle. Bibliotheken werden von 30 Prozent der Bevölkerung in Deutschland genutzt. Bei Menschen mit Migrationshintergrund sind sie die meistgenutzte Kultureinrichtung. (Schwiederski 2010, S. 2) Dies sind Aspekte, die es neben der Mobilität in Deutschland bei den Angeboten von Bibliotheken zu berücksichtigen gilt.

Mit der Flexibilität der Gesellschaft hat sich auch der Lebensrhythmus beschleunigt. Hektik im Arbeitsalltag und wenig Freizeit stehen dem klassischen Bibliotheksbesuch mit Muße zum Stöbern entgegen. Die Neigung zur digitalen Informations- und Medienbeschaffung wächst in Verbindung mit dem mobilen, beschleunigten Lebensgefühl. Schon 1999 wurde bei einer Umfrage der Bertelsmann Stiftung zur Eruiierung der Ausgangslage von den Befragten als Hauptgrund des Nicht-Besuchs von Bibliotheken Zeitmangel angegeben (Bibliotheksfilialen im Blick 2004, S. 236). Im kommerziellen Bereich wird auf die zeitliche und damit meist auch örtliche Beschränkung der Kunden mit einer größtmöglichen Flexibilisierung der Angebotsformen reagiert (Bibliotheksfilialen im Blick 2004, S. 116). So werden für die Zielgruppen passende Alternativen beispielsweise durch das Online-Shopping geschaffen.

Welche Strategien werden Bibliothekssysteme künftig verfolgen, um ihren mobilen Nutzern mit knapp bemessener Zeit service- und bedarfsgerecht zu begegnen? Der Projektbericht der Bertelsmann Stiftung erläutert, es seien „[...] für den zukünftigen Erfolg von großstädtischen Bibliothekssystemen ein koordiniertes Zusammenspiel von Zentrale, Themenfilialen und Nachbarschaftsbibliotheken sowie Online-Services und mobilen Angeboten notwendig [...]“ (Bibliotheksfilialen im Blick 2004, S. 238). Insbesondere innovative elektronische Dienstleistungen haben in den letzten Jahren das Serviceangebot der Bibliotheken erweitert. So wurden Apps für Smartphones zur mobilen Bedienung des OPAC konzipiert. Auf Portalen von Bibliotheken gibt es vielfach die Möglichkeit der Ausleihe elektronischer Medien. Zudem betreiben Bibliotheken Blogs und integrieren Web 2.0-Funktionen in ihre Kataloge. In Kombination virtueller Dienste zusammen mit den Angeboten der realen Bibliotheksfilialen stellen sich heutige Bibliothekssysteme der Herausforderung der mobilen und digitalen Gesellschaft.

Bibliothekskunden des 21. Jahrhunderts sind mobiler und mündiger geworden. Als Konsumenten begegnen sie ausgeweiteten Ladenöffnungszeiten und automatisierten Angeboten rund um die Uhr und akzeptieren daher keine Stadtteilbibliothek, die um 18 Uhr schließt. Sie wählen sehr bewusst, was sie mit ihrer Freizeit anfangen, da Freizeit knapp geworden ist. (Bruijnzeels und Broess 2003, S. 7) Es könnte also ein künftiger Abschied

von vielen klassischen, stationären Zweigstellen die mögliche Antwort der Bibliotheken auf den Wandel hin zu mehr Mobilität sein. Eine Renaissance der mobilen Bibliothek und neue Angebote an Verkehrsknotenpunkten könnten die Folge sein. Solche Ergänzungsmodelle zu klassischen Filialen sind durch Projekte wie die Metro-Bibliotheken in Madrid und Stockholm für den steigenden Anteil der Einpendler bereits realisiert. (Mittrowann 2011a, S. 278) Die Nutzung der Modelle in Spanien und Schweden ist kostenlos. Der Service dieser Bibliotheken wird in Arbeitsplatznähe oder auf dem Arbeitsweg angeboten. Zahlreiche Arbeitnehmer werden nur so von den Bibliotheksdienstleistungen erreicht, da sie durch ihre Arbeitszeiten bei der Rückkehr an ihren Wohnort eine geschlossene dortige Bibliotheksfiliale vorfinden (Jansson und Hellman 2012, 10:00 Min.). Schon in einem Band der Dbi-Materialien von 1987 wird auf diese arbeitsortbestimmte Versorgung durch Bibliotheken mit Angeboten zu Geschäftszeiten und dem Schwerpunkt auf der Tagesstruktur hingewiesen (Borchardt 1987, S. 92). Im Gegensatz dazu sollten Bibliotheken in wohnortbestimmten Versorgungsgebieten mit vielen Arbeits- und Bildungsauspendlern, aber kaum Einpendlern in den arbeitsfreien Zeiten geöffnet sein und eine Nachtstruktur bieten (Borchardt 1987, S. 91).

Der freie Zugang macht einen wesentlichen Unterschied zwischen Bibliotheksfilialen und anderen Angeboten in den Städten aus. Bibliotheken sind fast die letzten nicht-kommerziellen Räume, die der Gesellschaft ein breites Angebot machen (Mittrowann 2011a, S. 280). In den Bibliotheken im In- und Ausland können sich die Nutzer kostenlos und ohne Konsumzwang aufhalten. Für manche einkommensschwachen Schichten oder Altersgruppen ist dies besonders entscheidend. Die unentgeltliche Nutzung des Medienangebots vor Ort und die Option der Ausdehnung des Besuchs ganz nach den individuellen Wünschen werden stets offeriert und sind attraktiv für alle Interessenten. Soziale Unterschiede werden in Bibliotheken dabei weitgehend nivelliert.

Obwohl Zweigstellenbibliotheken an zentralen Orten betrieben werden können und zu ausgedehnten Öffnungszeiten für ihre Leser zur Verfügung stehen, können sie dennoch als physische Räume nicht die Omnipräsenz kabelloser Informationsversorgung erreichen. Nicht nur in Ballungsräumen wird die Abdeckung mit Kommunikationstechnologie immer dichter. (Eigenbrodt 2006, S. 50–51) Dabei steigt in Deutschland die Nutzung von Smartphones mit Zugriff auf das mobile Internet weiterhin (comScore, Inc (London) 2011). Online sein können die Mitglieder der mobilen Gesellschaft also zunehmend jederzeit und überall ohne die Inanspruchnahme von Bibliotheksdiensten.

Bibliotheken bieten hingegen mehr als die im Netz verfügbaren Informationen. Sie besitzen die Vorzüge eines einladend gestalteten Raumes und einer Atmosphäre, die sich bei einem kurzen oder langen Besuch analog und direkt vermittelt. Ein nicht-kommerzieller Ort zum Wohlfühlen, den die Menschen auf ihren Wegen aufsuchen, kann die Bibliothek von heute allemal sein. Dieser Gegenpol zum bewegten geräuschvollen Alltag in der

Stadt kommt in der Konzeption von zeitgemäßen Bibliotheken explizit zum Ausdruck. So wie dies in der Projektbeschreibung der Architekturbüros Thomas Eriksson Arkitekter zur U-Bahnhofbibliothek im Stockholmer Zentrum mit den Worten „[...] creating a quiet haven for people in motion [...].“ (Thomas Eriksson Arkitekter (Stockholm) 2011) ausgeführt wird. Ein stiller Zufluchtsort wird von den Menschen in Bewegung auch in der Gesellschaft des 21. Jahrhunderts wertgeschätzt.

5.2 Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Räumlichkeiten

5.2.1 Desiderate an Orte im öffentlichen Raum

Der Alltag der Menschen in großen Städten ist von variablen Tagesabläufen mit ausgeprägter Unterwegszeit bestimmt. Daher werden Orte zum Innehalten und Unterbrechen der Erledigungen gesucht. Noch nie gab es so viele Cafés und Restaurants in der City von Großstädten wie heute. Essen und Kaufen gehören beim Stadtbesuch zusammen. (Schlaffer 2012, S. Z4) Die Orte im öffentlichen Raum sind dann für die Bedürfnisse der meisten Großstadtbürger adäquat ausgerichtet, wenn sie grundlegend der Kommunikationsfreudigkeit entsprechen und eine Serviceorientierung aufweisen.

Bei der konkreten Gestaltung der Räume ist die Beleuchtung von großer Bedeutung. Pflanzen werden zudem als aufwertend und angenehm empfunden. Der Aspekt des gelungenen Einsatzes von Licht sowie die Ausstattung der Räume mit Pflanzen werden als Desiderate explizit von einem Münchner Nicht-Nutzer von Bibliotheken im Interview genannt (Nicht-Nutzer (München) 2012, 1:40 Min.). Indirekte Beleuchtung und Lichtinseln werden bewusst im heutigen Ladenbau, bei der Einrichtung in neuen Gastronomiebetrieben oder besonders planmäßig in Filialen von Kaffeehaus- oder Fastfoodketten installiert.

Eine bequeme und komfortable Umgebung wünschen sich die Besucher von ihrem Lieblingsort unterwegs. Zudem ist es willkommen, wenn er sich von zuhause unterscheidet, wie sich eine Nicht-Nutzerin von Bibliotheken in Madrid äußerte (Nicht-Nutzerin (Madrid) 2011, 2:24 Min.). Dieses Prinzip der angenehmen Umgebung verfolgen auch moderne Gastronomiebetriebe. Gemütlichkeit durch die Kombination von verschiedenen Sitzgruppen wird bei Filialunternehmen wie Starbucks umgesetzt. Die kulinarische Versorgung in Cafés und Restaurants ist für Menschen unterwegs im öffentlichen Raum vielfach eine erhoffte Option.

Darüber hinaus werden Anforderungen nach Technologie an öffentliche Orte gestellt. Ein frei nutzbares WLAN ist ein wünschenswerter Vorzug für Besucher eines Cafés, Restaurants oder anderen Ortes zum längeren Verweilen.

Diese Faktoren können allerdings nur eine genussvolle und angenehme Atmosphäre an einem Ort im öffentlichen Raum evozieren, wenn einige Grundvoraussetzungen geschaffen sind. So wird Sauberkeit und ein neutraler Geruch der Umgebung erwartet (Schlaffer 2012, S. Z4). Je nach Problemlage in der betreffenden Stadt muss aktiv für die Sicherheit der Besucher gesorgt werden. So ist der Einsatz von Sicherheitspersonal beispielsweise in Supermärkten im Stadtgebiet von Madrid üblich.

Der Gesichtspunkt der Barrierefreiheit ist heute und in Zukunft von zunehmender Bedeutung. Da barrierefrei gestaltete Gebäude (sowie auch Informationssysteme) nicht nur behinderten Nutzern zugute kommen, spricht man in diesem Zusammenhang von „Universal Design“, das aus dem Konzept der Barrierefreiheit entwickelt wurde (Weber 2009, S. 313). So ist garantiert, dass die Orte im öffentlichen Raum für alle Mitglieder der Gesellschaft, auch für den wachsenden Teil der Älteren oder der Menschen mit Mobilitätseinschränkungen zugänglich sind.

5.2.2 Aktuelle Entwicklungen für Orte im öffentlichen Raum und Bibliotheksräume

Gewisse Trends kristallisieren sich für Orte im öffentlichen Raum sowie für Bibliotheks-räumlichkeiten gleichermaßen heraus und prägen die gegenwärtige Architektur.

Viele traditionelle Zweigstellen von Bibliotheken eines Systems weisen keine einheitliche Aufstellung der Bestände und eine inhomogene Inneneinrichtung auf. Jede Filiale ist nach ihrem eigenen Raumkonzept geordnet. Normung und Vereinheitlichung gibt dem Besucher Sicherheit und vermittelt rasch Vertrautheit sowie Orientierung durch eine bekannte Umgebung an einem zum ersten Mal aufgesuchten Ort. Dies ist ein Grund für den herausragenden Erfolg mit vereinheitlichten Gestaltungskonzepten wie in Starbucks-Filialen und anderen Ketten. In Bibliotheken ist die einheitliche Präsentation häufig auf das Corporate Design mit Verwendung eines gemeinsamen Logos, gleichartiger Beschilderung und abgestimmten Printmaterialien beschränkt. Die Anordnung und Ausstattung beim Inventar ist im Vergleich des genannten kommerziellen Sektors in Bibliotheks-zweigstellen individueller.

In Filialunternehmen der Gastronomie wird der Versuch unternommen, für die Gäste einen „Dritten Ort“ neben dem Wohnort und dem Arbeitsplatz zu schaffen. Die Qualitäten des Komforts und der Wohnlichkeit werden auch in unlängst gestalteten Bibliotheks-räumen durch die Auswahl der Möbel und die Bildung von gemütlichen Lesezonen mit ein-

ladenden Sitzmöbeln bewusst kreiert. Frische Farbgebungen finden an Orten des öffentlichen Raums sowie in Bibliotheksräumen Verwendung. Ein Eindruck der freundlichen, positiven Atmosphäre soll damit hervorgerufen werden. Der Einsatz von sorgsam geplanter Beleuchtungsführung mit der Gestaltung von Lichtinseln findet sich sowohl bei der Innenarchitektur moderner Bibliotheken als auch in Gebäuden mit kommerzieller Nutzung.

An den Orten im gewerblichen Bereich ist die Anonymität unter den Besuchern größer, aber auch die Toleranz des Verhaltens der Mitmenschen gegenüber ausgeprägter als in der Bibliothek. Gespräche oder Telefonate ziehen an einem Ort der Gastronomie im Gegensatz zu Bibliotheken meist keine Sanktionen durch Zurechtweisungen nach sich. In Bibliotheken spielt diesbezüglich die durchdachte Zonierung für kommunikative Bereiche in Abgrenzung zu ruhigen Teilen eine wichtige Rolle.

In der Bibliotheksgestaltung aufgegriffen wurde das Prinzip der „Wareninszenierung“ aus dem Ladenbau. Es werden also Möglichkeiten zur Medienpräsentation durch innenarchitektonische Anpassungen geschaffen. (Henning 1997, S. 48)

Insgesamt vereinheitlichen sich die Trends der Zentrale gegenüber den Filialen sowie im Vergleich zu Geschäften, Cafés und Restaurants. Die grundsätzlichen Anforderungen an Bibliotheksstandorte gelten auch für andere Einrichtungen in der Öffentlichkeit. Ausschlaggebend sind eine zentrale Lage, keine Barrieren oder Schwellenängste des Publikums, flexible, den Gegebenheiten angepasste Öffnungszeiten und eine hohe Aufenthaltsqualität durch zielgruppenorientierte Gestaltung. (Bibliotheksfilialen im Blick 2004, S. 107)

Jonas Fansa stellt die These auf, die für Orte im öffentlichen Raum und Bibliotheksgebäude Anwendung finden kann, dass das Gestalten und Erleben von räumlichen Ensembles einfach Spaß macht (Fansa 2009, S. 220). Wenn dieses Erlebnis bei den Besuchern erzielt wird, werden sie an den Ort mit dieser Konnotation gerne wiederkehren.

5.2.3 Desiderate an Bibliotheksräume

Bibliotheksfilialen können mit ihren Eigenschaften zu gut frequentierten Lieblingsorten avancieren. Sie nehmen durch ihren nicht-kommerziellen Charakter und ihre Gestaltung eine Zwischenstellung zwischen dem öffentlichen und privaten Raum ein. Eric Bolle formuliert dies im Bericht zum Zukunftsprojekt *Bibliotheken 2040*: „Doch scheint es, als gebe es eine Institution, bei der die Kluft zwischen Daheimsein und Unterwegssein, zwischen privat und öffentlich [...] überbrückt wird. Es scheint, als ob eine Versöhnung doch möglich wäre, als ob es ein Gebäude gäbe, das die Mitte darstellt zwischen dem Eigenen und dem Fremden. Dieses Gebäude ist die Bibliothek.“ (Bolle 2003, S. 76)

Mit dem Ort einer Bibliothek werden viele positive Assoziationen verbunden. Eine Münchner Bibliotheksnutzerin nennt neben anderen Institutionen wie Buchläden, Museen und Cafés Bibliotheken bei der Aufzählung ihrer Lieblingsorte in der Stadt (Nutzerin (München) 2012, 1:25 Min.) und bestätigt damit die erfolgreichen Bemühungen, für eine besondere Aufenthaltsqualität in heutigen Bibliotheken zu sorgen. Auch eine derzeit bibliotheksferne Madriderin räumt ein, dass für sie der Ort einer nah gelegenen Bibliothek mit Kaffeegenuss attraktiv wäre (Nicht-Nutzerin (Madrid) 2011, 8:00 Min.). Ein Nutzer in München umschreibt seine Vorstellung einer idealen Bibliothek mit Räumlichkeiten, in denen eine Art Wiener Kaffeehausatmosphäre herrscht (Nutzer (München) 2012, 7:37 Min.).

In zeitgemäßen Bibliotheken wird die Gestaltung von komfortabler Inneneinrichtung bereits umgesetzt. Um den gehobenen Ansprüchen an die Aufenthaltsqualität zu entsprechen, werden mehr Lounge-Möbel angeboten. Sessel und Sofas mit Tischen in passender, relativ niedriger Höhe finden Verwendung. Es werden mehr Laptop- und Arbeitsplätze zur Verfügung gestellt, Räume für Gruppenarbeiten eingerichtet und es wird ein attraktives Kaffeeangebot bereitgehalten. (Schmedemann 2012, S. 228)

Gliederung und Orientierung in den Räumlichkeiten spielen bei Bibliotheken eine bedeutende Rolle. Bei der Bibliotheksgestaltung mit Kreation eines Raumerlebnisses und Verweilqualität betont der Münchner Innenarchitekt Matthias Franz die Analogie zum Innenausbau von Buchhandlungen. Die Faktoren Licht und geordnete Strukturen erfahren besondere Berücksichtigung. (Franz 2011, S. 248–249) Aufgrund der Wünsche nach einer Atmosphäre der Ruhe und Konzentration vieler Nutzer ist die Strukturierung und bewusste Zonierung in Bibliotheken wichtig. Die Bereiche für Kommunikation im Gegensatz zu den Teilen des stillen Arbeitens müssen sich aus der Raumgliederung für den Besucher erschließen. Ein Lesesaal für die ruhige Nutzung durch die Leser ist zweckmäßig getrennt von den Gruppenarbeitsbereichen. Die Akustik der Räume ist für den Betrieb der verschiedenen Zonen der Bibliothek bedeutend. Um zügig ein gesuchtes Regal in den strukturierten Bibliotheksräumen aufzufinden, wünscht sich ein Münchner-Nichtnutzer von Bibliotheken einen übersichtlichen Raumplan und ein aussagekräftiges Leitsystem (Nicht-Nutzer (München) 2012, 14:58 Min.). Diese Orientierungshilfen gehen bei modernen Bibliotheken mit der gesamten Raumkonzeption einher.

Bezüglich der Öffnungszeiten ist eine Öffnung von Bibliotheken rund um die Uhr ein verbreitetes Desiderat. Eine Madrider Nicht-Nutzerin gibt an, in der Nacht besonders gut zu lernen und wünscht daher zu dieser Zeit eine Bibliothek aufsuchen zu können (Nicht-Nutzerin (Madrid) 2011, 10:15 Min.). Für Stadtbibliotheksfilialen realistischer ist die bauliche Umsetzung einer von den Öffnungszeiten unabhängigen Rückgabemöglichkeit. Diesen Wunsch nach einer Medienrückgabe rund um die Uhr und am Wochenende äußerte eine Münchner Nutzerin von Bibliotheken im Interview (Nutzerin (München) 2012,

4:08 Min.) und artikuliert damit ein unter Bibliotheksnutzern vielfach gewünschtes Anliegen. In der Münchner Stadtbibliothek Neuhausen ist eine derartige Außenrückgabe realisiert und wird von den Kunden sehr gut angenommen (Hoiß 2011, 14:46 Min.).

Ein Zusammenspiel von zentralen Erfolgskriterien macht die Aufenthaltsqualität in Bibliotheksfilialen durch zielgruppenorientierte Gestaltung aus. Ein Café, Sitzecken und Arbeitsbereiche, eine angenehme Atmosphäre, ein einladender Eingangsbereich sowie ein ansprechend dekoriertes und bestücktes Schaufenster sind wesentliche Angebote erfolgreicher Öffentlicher Bibliotheken wie es im Ergebnisbericht des Projekts der Bertelsmann Stiftung *Bibliotheksfilialen – Optimierung von Angebot und Organisation* festgehalten wurde. (Bibliotheksfilialen im Blick 2004, S. 108)

Manche Vorzüge lassen sich nur bei entsprechenden lokalen Gegebenheiten realisieren, werden aber von den Lesern besonders geschätzt. So erwähnte eine Münchnerin den Bibliotheksgarten einer Zweigstelle, der von Kindern und Erwachsenen gern genutzt wird (Nutzerin (München) 2012, 5:25 Min.). In die gleiche Richtung geht der Wunsch nach einem Wintergarten, den ein Münchner Nicht-Nutzer von Bibliotheken hervorbringt. Für ihn wäre dies eine ganzjährig nutzbare willkommene Aufwertung der Bibliotheksräume. (Nicht-Nutzer (München) 2012, 12:40 Min.) Die Gestaltung mit Pflanzen ist ein Faktor, der zweifelsohne dem Wohlbefinden in Bibliotheken zuträglich ist. In einer Studie zur Ermittlung zukunftsweisender Dienstleistungen in Bibliotheken wurden als wünschenswert für die Atmosphäre in Bibliotheken Sitzmöbel, Helligkeit, Ruhe und Pflanzen am häufigsten genannt (ekz bibliotheksservice GmbH (Reutlingen) 2008, S. 3–8).

Die Garderoben- und Taschenabgabe wird von einer Münchner Nutzerin als Barriere vor der Bibliotheksbenutzung empfunden (Nutzerin (München) 2012, 6:14 Min.). In vielen Stadtbibliotheken wird auf diese Einschränkung der Kunden bereits verzichtet und ein freier Zugang in die Bibliotheksräume gestattet. Bei den innovativen Bibliotheksmodellen, die ich im Ausland besucht habe, würde ein derartiger Zwang zur Abgabe von Jacken und Taschen dem praktizierten offenen Konzept widersprechen.

In technischer Hinsicht ist die Ausstattung mit WLAN-Technologie für die Besucher ein zeitgemäßes und zukunftsweisendes Attribut von Bibliotheksräumen. In Stockholm ist die Abdeckung mit Funknetzen zur kostenlosen Nutzung bereits in allen Zweigstellen realisiert. In den Münchner Stadtbibliotheken wird die Technik derzeit schrittweise eingeführt (Hoiß 2011, 11:10 Min.).

Für die Erreichbarkeit mit dem eigenen PKW ist ein Parkplatz der Bibliothek relevant. Am alten Standort in München-Nymphenburg vor der Verlegung der Zweigstelle in den Neubau in den Stadtteil Neuhausen waren bibliothekseigene Parkmöglichkeiten vorhanden. Diese fehlen am Standort der neuen Bibliotheksfiliale. (Hoiß 2011, 1:38 Min.) Bei

zentralen Zweigstellen in Großstädten ist eine Abdeckung dieses Ansinnens durch Tiefgaragenplätze denkbar, jedoch jeweils von den örtlichen Bedingungen abhängig.

Die Anforderungen an zeitgemäße und zukünftige Bibliotheksräume sind vielfältig und entwickeln sich mit den Ansprüchen der Besucher weiter. Die Räumlichkeiten und Angebote müssen dabei den Bedürfnissen der Bibliotheksbenutzer kontinuierlich angepasst werden.

5.3 Räumliche Angebote und Services zeitgemäßer und zukünftiger Filialbibliotheken

Die mittelfristige Tendenz in Filialen Öffentlicher Bibliotheken ist ein Nachfragerückgang nach physischen Beständen (Schmedemann 2012, S. 228). Obwohl die Zahl der Medien und der Entleiher abnimmt, steigt die Zahl der Besucher spürbar (Mittrowann 2011b, S. 33). Es sind der Aufenthaltsort und zeitgemäße Angebote, die die Menschen in die Bibliotheken locken.

Abgeleitet aus den Desideraten an Bibliotheksräume sind einige innovative Services zu nennen, die bereits in existierenden Einrichtungen umgesetzt wurden. In den Filialen ist eine Fokussierung auf mehr bequeme Sitzgelegenheiten für den angenehmen Aufenthalt festzustellen. Dazu wird qualitativ hochwertiger Kaffee wie in einem Gastronomiebetrieb serviert. In Kopenhagen wurde in einer Bibliotheksfiliale ein besonders kreativer und sozialer Weg eingeschlagen. Die Kochschule *Glad Mad* eröffnete dort erfolgreich ein Café, das von körperlich und geistig Behinderten betrieben wird. Mit frischen Zutaten wird von den besonderen Köchen täglich Kreativität beim Speiseplan umgesetzt. (Buley 2011) Die Betreiber der Zweigstelle zeigen soziale Verantwortung und sorgen für ein ansprechendes und einzigartiges Speisenangebot.

In Stockholm sind in jeder Bibliotheksfiliale Downloadstationen installiert, die es ermöglichen Musikdateien und Filme auf den eigenen USB-Stick zum Mitnehmen zu überspielen. Dieser Service mit unkörperlichen Medien ist richtungsweisend für die Positionierung von Bibliotheken in der neuen Medienlandschaft. Eine eigens auf die spezielle Klientel abgestimmte Idee wird in einer einladenden Stockholmer Metro-Bibliothek umgesetzt. Dort werden gepackte Tüten mit zwei thematisch korrespondierenden Belletristiktiteln zur raschen Entleiherung für eilige Besucher bereitgestellt. Auf den Tüten ist das Logo der U-Bahn, ein „T“ für Tunnelbana, aufgedruckt, mit dem in Werbematerialien für den Bibliotheksdienst sprachlich gespielt wird (siehe Abbildung 5). Dieses Angebot ist ein lokales Beispiel für adäquate Zweigstellendienstleistungen, die die Umgebung individuell berücksichtigen.

In anderer Weise werden die Lokalstrukturen im französischen Rennes aufgenommen. In zwei Bibliotheksstützpunkten, den „Espaces Lectures“, werden an sozialen Brennpunkten circa 4.000 Medien zur kostenlosen Ausleihe als niedrighschwelliger Zugang zu Bibliotheken bereitgehalten (Vogt 2011, S. 568). Mit diesem Projekt werden bibliotheksferne Zielgruppen für die Nutzung von Zweigstellen gewonnen.

In England wiederum setzt man auf das Modell der extrovertierten Bibliothek und bietet in den „Idea Stores“ eine Mischung aus Stadtbibliothek, Internetpool und Volkshochschule (Leiß und Leiß 2011, S. 228). Mit dieser Palette aus verzahnten Angeboten kann der Nachfrage aufgrund der breit gefächerten Interessen der Kundschaft begegnet werden.

Im Hinblick auf die Architektur von Bibliotheken stellt die Alterung der Gesellschaft die Herausforderung im 21. Jahrhundert dar (Eigenbrodt und Köster 2011). Der barrierefreie Zugang zu Bibliotheken spielt aufgrund des demographischen Wandels künftig eine ungleich größere Rolle als heute (Mittrowann 2011a, S. 278). Bibliotheken werden diese baulichen Voraussetzungen für die rollstuhlgerechte Zugänglichkeit schaffen, um alle Zielgruppen zu erreichen. Für Neubauten sind die entsprechenden Vorkehrungen nicht nur aufgrund der gesetzlichen Vorschriften unerlässlich.

6. Klassische und innovative Bibliothekssysteme

6.1 Ableitung der Interviewfragen aus dem dargelegten Problemaufriss

6.1.1 Fragestellungen im Leitfaden für das Experteninterview

Die erste Frage an den interviewten Experten zielt auf die Rahmenbedingungen der Filiale ab. Damit werden die Gegebenheiten der Bibliothek als realer Ort ermittelt und die Voraussetzungen für das Zusammenspiel zwischen Mensch und Bibliotheksraum sowie der Funktion als Kommunikationszentrum eruiert. Die angesprochenen Faktoren spielen nicht nur für Bibliotheken eine Rolle, sondern stellen Desiderate an Orte im öffentlichen Raum im Allgemeinen dar.

In einem zweiten Schritt wird nach den Zielgruppen der Filiale gefragt. So wird die Ausrichtung der Zweigstellen auch im Hinblick auf den Medienbestand ausgelotet. Die Klientel, seien es Fahrgäste unterwegs oder ein breites Publikum mit Familien, Studenten und Arbeitnehmern, geht aus den Antworten hervor.

Der dritte Fragenkomplex an den Experten forscht nach dem Konzept der Filiale. Dadurch ergeben sich Einflüsse auf die Inneneinrichtung und Gestaltungsaspekte für die Bibliothek als realen Ort mit der Interaktion mit ihren Besuchern und der Gelegenheit zur Kommunikation, wie sie besonders weitgehend beim erwähnten Konzept der „extrovertierten Bibliothek“ verwirklicht ist.

Desweiteren schließt sich die Erkundigung nach konkreten Vorbildern für die Bibliotheksarbeit an. Sowohl nationale als auch internationale Vergleiche sollen hier genannt werden. Dadurch wird der Ursprung deutlich, aus dem die Konzepte entwickelt wurden und der die Selbstdefinition der Einrichtung prägt.

Die Frage nach den Elementen klassischer Zweigstellenbibliotheksarbeit bzw. innovativen Ansätzen der Filiale bildet den fünften Punkt des Leitfadeninterviews mit Experten und arbeitet das Konzept und die Gestaltung des Betriebs der Filiale mit mehr oder weniger stark ausgeprägtem Potential zur Umsetzung von Innovationen heraus. Neben dem

Aufbau von digitalen Bibliotheken gibt es bei der Organisation der physischen Bibliotheken umfassende innovative Modelle, die der steigenden Mobilität der Gesellschaft Rechnung tragen.

Mit der Umsetzung der Bibliothekskonzepte beim Personal befasst sich die sechste Fragegruppe. Es geht hervor, ob die Entstehung und die Umsetzung von Innovationen durch die Personalführung befördert werden. Dies ist für die künftige Entwicklung der Einrichtungen in Wechselwirkung mit ihrem gesamten Filialsystem von Bedeutung.

Gegenstand des siebten Punktes der Interviewfragen sind die Nutzer der Filiale. Deren mehrheitliche Rückmeldung zum gewünschten Filialtyp ist von Interesse. Somit wird die Akzeptanz des Angebots bei den Zielgruppen eruiert und die gewünschte Art der Aufenthaltsqualität ermittelt. Über den befragten Experten wird die Nutzerperspektive zur Ausrichtung der Zweigstelle deutlich.

Abschließend wird die Frage nach Wünschen und Perspektiven für die eigene Bibliothek gestellt. Die Beschreibung einer idealen Bibliotheksfiliale der Zukunft wird vom Experten erbeten und fließt somit in die Erkenntnisse über zukünftige Entwicklungen von Bibliotheken ein. Ein Blick in die nähere oder fernere Zukunft wird so gewonnen und ein zukünftiges Bild der Einrichtung in Relation zu den Angeboten der Gegenwart konstruiert.

Punkt neun im Fragenkatalog umfasst die Aufforderung weitere Aspekte im Zusammenhang mit dem Thema zu artikulieren, um bisher Unerwähntes durch das Interview in Erfahrung zu bringen. Der Leitfaden schließt mit der Erfassung der Daten des beruflichen Hintergrunds des Experten bei seiner Tätigkeit im Bibliothekssystem ab.

6.1.2 Fragestellungen im Leitfaden für das Nutzerinterview

Die ersten beiden Fragen an den Nutzer von Bibliotheken stehen nicht im Zusammenhang mit Bibliotheken, um allgemeine Erkenntnisse und Tendenzen zum bevorzugten Aufenthaltsort unterwegs zu gewinnen. Hier wird aus der Nutzerperspektive auf das Zusammenspiel zwischen Mensch und Raum Bezug genommen. Es werden Desiderate an Orte im öffentlichen Raum gesammelt, die frei geäußert werden können. Die Funktionen sind unabhängig von Bibliotheken vorstellbar.

Im zweiten Abschnitt wird der Interviewte nach den Gründen für sein Wohlbefinden am beschriebenen Aufenthaltsort unterwegs befragt. Dadurch sollen die Qualitäten des Ortes erforscht werden. Trends und aktuelle Entwicklungen für Orte in der Öffentlichkeit zum Verweilen werden durch die Antworten eingeholt.

Beim dritten Punkt des Leitfadens wird der Nutzer nach der Häufigkeit seiner Bibliotheksbesuche sowie nach dem Besitz eines aktuell gültigen Leseausweises gefragt. Durch diese Angaben wird die Relevanz im Hinblick auf die Intensität der Bibliotheksnutzung ermittelt.

Der vierte Fragenkomplex klärt zunächst, ob der Nutzer die Zentralbibliothek oder eine Filiale nutzt. Dies beleuchtet das Verhältnis zwischen Zentrale und Filiale für den Nutzer. Schließlich wird der Interviewte um Aufschluss über die Vorzüge der Einrichtung gebeten. Damit wird ergründet, welche Rahmenbedingungen für den Bibliotheksbesucher von besonderer Bedeutung sind.

Der fünfte Punkt zielt auf die Aufenthaltsqualität der Filiale ab. Dadurch werden Rückschlüsse auf gewünschte Angebote und Services von Filialbibliotheken möglich. Der Interviewte wird über seinen Besuch des Lesecafés und die Inanspruchnahme des Zeitschriften- und Zeitungsangebots befragt. Auf diese Weise werden die Nachfrage nach physischen aktuellen Medien sowie die Nutzung des realen Ortes geprüft. Durch die Frage nach raschem Entleihen in Verbindung mit anderen Besorgungen oder dem zeitlich ausgedehnten Genuss der Atmosphäre wird die Bedeutung der Aufenthaltsqualität für den Befragten dargelegt.

Mit der sechsten Frage werden die Erwartungen an den Bibliotheksbesuch eruiert. Hier geht es um Desiderate an Bibliotheksräume. Die soziale Qualität von Bibliotheken soll eingeschätzt werden.

Der siebte Punkt befasst sich mit der Thematik der Automatisierung versus persönliche Bedienung sowie der Beratung in Bibliotheken. Diese Fragen zielen darauf ab, zu ergründen, ob die Funktion der Bibliothek über die automatisierte Lieferung von Antworten auf Suchfragen hinaus geht. Die Eigenschaft der Bibliothek als gesellschaftliche Institution und die Nutzerbedürfnisse nach Kontakt oder Anonymität sollen erfasst werden.

Beim achten Punkt wird das vom Nutzer bevorzugte Konzept für Bibliotheksfilialen erfragt. Durch die Angaben soll deutlich werden, ob das Modell der „extrovertierten Bibliothek“ Anklang findet und wie sich die Mobilität der Gesellschaft auf die Wünsche der Nutzer von Bibliotheken auswirkt.

Schließlich wird der Fokus auf die Zukunft von Bibliotheksfilialen gerichtet. Der Nutzer wird gebeten, seine Wünsche und erhoffte Perspektiven für Filialen sowie Merkmale einer idealen Bibliotheksfiliale der Zukunft zu offenbaren. Damit werden die Nutzervorstellungen für die zukünftige Entwicklung von Bibliotheken festgehalten. Ein exemplarisches subjektives Meinungsbild für die Trends von Zweigstellenbibliotheken soll gewonnen werden.

Den Abschluss des Leitfadens bilden die Frage nach weiteren bisher unerwähnten Aspekten zur Thematik, die dem Interviewpartner wichtig erscheinen, sowie die Ermittlung demographischer Daten, die zur Einordnung des Nutzers dienen.

6.1.3 Fragestellungen im Leitfaden für das Nicht-Nutzerinterview

Die einleitenden ersten beiden Fragenblöcke nach dem bevorzugten Aufenthaltsort unterwegs unabhängig von Bibliotheken sind identisch mit dem Beginn des Leitfadens für das Nutzerinterview.

Die Fragen nach der Nutzung von Bibliotheken zielen auf den Zeitpunkt des letzten Besuchs sowie den Besitz eines Leseausweises in der Vergangenheit ab. Dadurch wird die einstige Affinität zu Bibliotheken in Erfahrung gebracht.

Es werden verschiedene mögliche Gründe für die derzeitige Nicht-Nutzung angeboten. Der Befragte gibt dadurch Auskunft über aktuelle Trends oder persönliche Ursachen, die einem Bibliotheksbesuch zuwider laufen.

Der fünfte Fragenkomplex untersucht die Bedeutung von Aufenthaltsqualität in Bibliotheken. Hier werden Desiderate an Bibliotheksäume in Erfahrung gebracht und die Funktion der Bibliothek als Kommunikationszentrum ausgelotet.

Im Anschluss werden Erwartungen an zeitgemäße Bibliotheken aus der Sicht der Interviewten erfragt. Die Antworten geben Auskunft zu Auswirkungen der Mobilität der Gesellschaft.

Als siebter Punkt wird gefragt, ob innovative Ansätze für Bibliotheken mit Café-Charakter und einfacher Nutzung zur Senkung der Hemmschwelle in offen gestalteten Filialen in U-Bahnhöfen wünschenswert wären. So wird das Begehren nach innovativen Konzepten im Vergleich zu klassischen Angeboten in Erfahrung gebracht.

Schließlich wird der Interviewpartner nach seiner Einschätzung zur Zukunft von Bibliotheken gefragt. Neben den diesbezüglichen Wünschen und Perspektiven sowie den Merkmalen einer idealen Bibliotheksfiliale der Zukunft werden die Voraussetzungen eruiert, die geboten sein müssten, damit der Befragte künftig Bibliotheken wieder oder erstmals nutzen würde. Die Erkenntnisse geben Aufschluss über die Nutzerbedürfnisse im Hinblick auf die künftige Entwicklung von Bibliotheken sowie die ausschlaggebenden Aspekte zur Wiedergewinnung von Kunden.

Abschließend wird der Interviewte nach weiteren wichtigen Gesichtspunkten zum Thema gefragt, die bisher unerwähnt waren, und um die Angabe seiner demographischen Daten gebeten.

6.2 Vorgehensweise bei der Analyse der Konzepte

In der Architektur sowie in den Bereichen der Dienstleistungen und der Technik entwickeln sich Bibliotheken weiter, um ihren Kunden ein zeitgemäßes Angebot zu bieten. Konkrete Beispiele unterschiedlicher Umsetzungen behandelt dieses Kapitel.

Als Referenzbeispiel dient die Zweigstelle in München. Die Filiale in Neuhausen ist zwar ein Neubau, jedoch kein innovatives Bibliothekskonzept im Sinne dieser Arbeit. In Madrid und Stockholm hingegen werden neue Wege bei der Gestaltung der innovativen Zweigstellen beschritten. Daher werden diese Projekte dem Münchner Beispiel gegenübergestellt.

Nach der verbalen Beschreibung der verschiedenen Aspekte zu den Konzepten wird zum Vergleich die SWOT-Analyse herangezogen. Die SWOT-Analyse ist nach dem englischen Akronym aus Strengths (Stärken), Weaknesses (Schwächen), Opportunities (Chancen) und Threats (Risiken) benannt. In tabellarischer Form werden mithilfe des Instruments aus der Betriebswirtschaftslehre die wesentlichen Vergleichspunkte der Konzepte der Kultureinrichtungen aufgezeigt.

6.3 Zweigstellenkonzept in München

6.3.1 Beschreibung des Zweigstellenkonzepts in München

Die Stadt München liegt an der Isar und hat derzeit über 1,4 Millionen Einwohner (Böhme 2012). Sie ist die drittgrößte Stadt Deutschlands und eine der am schnellsten wachsenden Großstädte des Landes. München weist die höchste Bevölkerungsdichte aller deutschen Städte auf. Die Stadt ist eine bedeutende Kulturmetropole und nimmt den zweiten Rang bei den deutschen Industriestädten ein. Die bayerische Landeshauptstadt ist nach New York weltweit die zweitgrößte Verlags- und Medienstadt. (Stadtportrait - Stadtestatistik im Internet 2012) Sie ist im nationalen und europäischen Vergleich eine der sichersten Städte (Feist 2011). Unter den 14 privaten und staatlichen Hochschulen Münchens sind die Ludwig-Maximilians-Universität und die Technische Universität München die beiden mit Abstand größten Einrichtungen (Landeshauptstadt München - Referat für Arbeit und Wirtschaft (München) 2010, S. 6).

Die Münchner Stadtbibliothek ist bei dezentralem Konzept das größte kommunale Bibliothekssystem Deutschlands (Münchner Stadtbibliothek (München) 2010a). Das gesamte System wird von der Direktion und der Geschäftsleitung geführt, denen die Bereiche Verwaltung, zentrale Dienste sowie Veranstaltungen und Öffentlichkeitsarbeit direkt un-

terstehen. Die Zentralbibliothek am Gasteig beherbergt die Musikbibliothek, die Philatelistische Bibliothek, die Kinder- und Jugendbibliothek sowie ein Informationszentrum zu Europa EUROPE DIRECT. In München werden 22 Stadtbibliotheksfilialen betrieben. Fünf Bücherbusse fahren über 100 Ausleihstellen im Stadtgebiet an. Zwei Fachinstitute, die Juristische Bibliothek im Rathaus und die Monacensia mit Literaturarchiv und Bibliothek zum Thema München, sind Teil des Systems und der Öffentlichkeit zur Präsenznutzung zugänglich. Schließlich bilden die sozialen Bibliotheksdienste eine weitere Abteilung, die sieben Krankenhausbibliotheken und den Mobilen Bücherhausdienst umfasst. (Münchner Stadtbibliothek (München) 2011)

Die Münchner Stadtbibliothek verzeichnet 2010 insgesamt 4,6 Millionen Besucher in ihren Einrichtungen. Dabei liegt die Gesamtzahl der Medien bei 2,8 Millionen mit 13,5 Millionen Entleihungen im System. Das Budget des Jahres 2010 umfasst 32,4 Millionen Euro, worin ein Personaletat von 22,3 Millionen Euro und ein Medienetat mit 2,4 Millionen Euro enthalten sind. Es wird eine Eigenfinanzierungsquote von 9,67 Prozent durch die Einnahmen der Stadtbibliothek erzielt. (Schneider 2011, S. 36) Somit liegen die Erlöse deutlich über den Ausgaben für Medienanschaffungen. Die Münchner Stadtbibliothek erhielt 2010 für ihre gute Zusammenarbeit mit Schulen das Gütesiegel „Bibliotheken – Partner der Schulen“, das im zweijährigen Turnus vom Freistaat Bayern verliehen wird (Schneider 2011, S. 4).

Die Öffnungszeiten aller Stadtteilbibliotheken sind einheitlich geregelt. Die Filialen können montags, dienstags, donnerstags und freitags von 10 Uhr bis 19 Uhr sowie mittwochs von 14 Uhr bis 19 Uhr aufgesucht werden. Am Wochenende sind die Zweigstellenbibliotheken geschlossen.

Die Stadtbibliothek Neuhausen wurde am 11. Januar 2010 im Neuhauser Trafo eröffnet und entstand als Neubau bei der Zusammenlegung der Filialen in Nymphenburg und Neuhausen. Sie ist derzeit personell mit 12,5 Planstellen besetzt (Hoiß 2012, S. 1). Mit einem Bestand von 58.700 Medien wurden 2011 rund 754.000 Entleihungen erzielt. Damit hat die Filiale die höchsten Ausleihzahlen von allen Zweigstellen des Münchner Bibliothekssystems. (Hoiß 2012, S. 4)

Die vier Etagen des Hauses beherbergen neben den Medienbeständen Ausstellungsflächen, eine Leseterrasse und einen Veranstaltungsraum. Seit Februar 2012 können die Kunden kostenloses WLAN nutzen. An PC-Arbeitsplätzen im Untergeschoss stehen OpenOffice-Anwendungen und Internetzugang zur Verfügung. Ein Kopierer und ein Buchscanner befinden sich im Lesesaal. Die Kinderabteilung in der vierten Etage ist im orientalischen Stil gestaltet und bietet auf dem ganzen Stockwerk zahlreiche Medien und originelle Sitzgelegenheiten für Kinder. Im Haus sind neben der Bibliothek zudem eine Niederlassung der Volkshochschule, die Geschichtenwerkstatt Neuhausen und das Alten-

und Servicezentrum des Stadtteils untergebracht. (Münchner Stadtbibliothek (München) 2010b) 2011 wurden rund 215.500 Besucher gezählt und 2.185 Neuanmeldungen in der Filiale vorgenommen (Hoiß 2012, S. 4).

Die Zweigstelle wird sehr gut angenommen, wie die hervorragenden Nutzungszahlen belegen. Die Samstagsöffnung ist vom Publikum gewünscht und langfristig geplant (Hoiß 2011, 16:28 Min.). Das Gebäude ist durchweg barrierefrei. Alle Stockwerke sind mit einem Fahrstuhl zu erreichen. Der Vorzug des Neubaus ist die relativ großzügige Präsentation der Bestände. Mit einem breiten Regalabstand ist die Bibliothek auch für Rollstuhlfahrer gut geeignet.

Der Kinderbereich in der vierten Etage ist von der Jugendabteilung im Untergeschoss räumlich getrennt. Im Lesesaal befindet sich eine mit Holz verkleidete Galerie mit Arbeitsplätzen (siehe Abbildung 1). Die Gestaltungselemente in den Abteilungen geben eine Zonierung für die verschiedenen Nutzungsarten durch die einzelnen Altersgruppen vor. Mit den Galeriearbeitsplätzen wird eine Präsenznutzung der Bibliothek klar intendiert.

Um die zahlreichen Abgabevorgänge der Medien besser bewältigen zu können, kommt hinter den Rückgabeautomaten im Erdgeschoss eine Buchsortiermaschine zum Einsatz. Ein Kaffeeautomat steht den Lesern zur Verfügung. Der Verzehr von Speisen ist den Besuchern gestattet (Hoiß 2011, 23:29 Min.). Die Handynutzung ist in vielen Bereichen erlaubt. Das Konzept weist somit viele Merkmale einer extrovertierten Bibliothek auf.

Um Ideen aus dem Kreis der Mitarbeiter der Münchner Stadtbibliothek zu gewinnen, wird für das ganze System regelmäßig eine Innovations-AG abgehalten. Diese Arbeitsgruppe zielt langfristig auf vielversprechende innovative Impulse und deren Einplanung in die Abläufe des Bibliothekssystems ab. (Hoiß 2011, 34:24 Min.). Der Charakter dieser Filiale ist insgesamt klassisch und konservativ. Die Bestände und die Ausstattung sprechen das breite Spektrum der Stadtbibliothekskunden an. Auch Arbeitnehmer aus den umliegenden Gemeinden, die ins Stadtgebiet einpendeln, werden zur Benutzung zugelassen, wenn ihr Wohnsitz im S-Bahnbereich um München liegt. Sie erfahren aber durch die Standorte der Stadtbibliotheksfilialen kein speziell auf sie ausgerichtetes Angebot. Dem Merkmal ihrer täglichen Mobilität wird in den Zweigstellen nicht explizit Rechnung getragen.

6.3.2 SWOT-Analyse für das Zweigstellenkonzept in München

Stärken	Schwächen	Chancen	Risiken
Als Umfeld der Filiale Partner der Volkshochschule, der Geschichtenwerkstatt und des Alten- und Servicezentrums direkt im Haus	Für Zielgruppe der Berufstätigen keine Wochenendöffnung geboten	Durch Erweiterung der Öffnungszeiten Erschließung neuer Kundenkreise	Keine Antwort auf steigende Mobilität der Gesellschaft
Umfangreiche Bestände in attraktiven großflächigen Räumlichkeiten mit Leseterrasse und zielgruppenspezifischer Gestaltung und Möblierung	Zur Einnahmeerwirtschaftung für die Kunden kostenpflichtig	Nutzung der Bibliothek als Ort für viele Leser verschiedenen Alters auch künftig zu erwarten	
Gute Dichte des Filialnetzes im Stadtgebiet mit 22 Zweigstellen	Personalführung streng hierarchisch	Beteiligung des Personals an der Ideenfindung und Gewinnung von neuen Impulsen durch Innovations-AG	
Funktion der Zweigstelle als Frequenzbringer in Neuhausen			

Tabelle 1: SWOT-Analyse des Zweigstellenkonzepts in München

6.4 Innovative Bibliotheksdienste in Madrid

6.4.1 Beschreibung der innovativen Bibliotheksdienste in Madrid

Madrid ist mit 3,2 Millionen Einwohnern (Ayuntamiento de Madrid - Datos básicos de la ciudad de Madrid 2011) die größte Stadt Spaniens und liegt am Fluss Manzanares. Nach London und Berlin ist Madrid die drittgrößte Stadt in der europäischen Union. Es ist das politische Zentrum Spaniens mit Sitz der Regierung und des Königshauses sowie die Finanz- und Wirtschaftshochburg Spaniens. (Madrid 2011) In der Hauptstadt befindet sich die einzige international bedeutende Börse des Landes. Madrid verfügt über eines der ausgedehntesten und am schnellsten wachsenden U-Bahnnetze der Welt. Der Flughafen Madrid-Barajas gehört zu den größten weltweit. (Wikipedia 2012a) In der Stadt befinden sich sechs öffentliche Universitäten, die spanische Fernuniversität sowie verschiedene andere Hochschulen und Akademien (Studentguide Madrid 2007).

Der Verfasser richtet den Fokus in dieser Arbeit auf die zusätzlichen Dienste der Öffentlichen Bibliotheken in Madrid. Diese werden als *Servicio de extensión bibliotecaria*, zu Deutsch „erweiterte Bibliotheksdienste“, bezeichnet und umfassen fünf Abteilungen. Der erste Bereich sind die Angebote der Telebiblioteca, ein mobiler Bücherhausdienst für behinderte und alte Menschen. Desweiteren gehört die Institutionenausleihe mit bestellbaren Medienboxen zum Leistungsspektrum der Madrider Bibliotheken. Die zwölf Bibliometro-Filialen in U-Bahnhöfen der Stadt bilden eine organisatorische Einheit. Die Bibliobússes sind als Fahrbibliotheken Bestandteil der Bibliotheksdienste. Die jüngste Abteilung ist das Pilotprojekt eines Bibliotheksautomaten unter dem Namen LibroExpress. (Vigata 2011a)

Durch die Sonderbibliotheksdienste sollen möglichst alle Madrider erreicht werden (Vigata 2011b, 2:45 Min.). Das Angebot der Telebiblioteca für Menschen mit Behinderung und ältere Kunden funktioniert ähnlich wie der Mobile Bücherhausdienst der Münchner Stadtbibliothek. Die Mitarbeiter suchen die Menschen der Zielgruppe mit dem Auto auf und bieten ihnen mitgebrachte Medien zur Ausleihe an. Dabei sind die Medienboten zugleich Zuhörer für Alltagserlebnisse und -sorgen. (Vigata 2011a)

Die Institutionenausleihe ist logistisch ausgefeilt organisiert und für die Abwicklung an die Firma Servicio Móvil fremdvergeben. In einem südlich vom Madrider Stadtzentrum gelegenen Außenlager werden die Medienkisten bereitgehalten und auf Bestellung angeliefert. Es wird dabei eine eigens programmierte Software verwendet, die die Mediendaten mit den Logistikdaten von Lagerung und Entleiher verknüpft. Das Outsourcing hat sich bewährt, und die Zusammenarbeit zwischen dem städtischen Bibliothekssystem und

der Dienstleistungsfirma funktioniert gut. Die Ausleihzahlen bekunden mit 3.400 Orderungen im Jahr 2011 eine hohe Auslastung. Für alle bestellenden Institutionen wie z.B. Kindergärten und Schulen wird ein zuverlässiger Hol- und Bringdienst durch die ausführende Firma angeboten. (Vigata 2011a)

Seit Anfang des 20. Jahrhunderts ist die Madrider U-Bahn in Betrieb. Sie wurde bis heute auf zwölf Linien mit 233 Stationen und zwei Millionen Nutzungen pro Tag ausgebaut. Die erste Bibliometro-Filiale mit kostenlosem Ausleihangebot für Belletristik startete 2005 an der Station Nuevos Ministerios. Zielgruppen für den Medienservice an einem hochfrequentierten Ort sind berufstätige Pendler und literaturinteressierte Fahrgäste mit wenig Zeit. (Vigata 2011a) Als Vorbild für das Projekt dienten Einrichtungen in Santiago de Chile (Vigata 2011b, 8:45 Min.). Das System in Madrid wurde auf zwölf Filialen an belebten Knotenpunkten des U-Bahnnetzes erweitert. 2009 wurde der kontinuierliche Ausbau aufgrund der finanziellen Krise gestoppt. Die Kunden benötigen zur Ausleihe einen speziellen Bibliometro-Ausweis, einen Ausweis der Öffentlichen Bibliotheken Madrid oder des Bibliothekssystems Comunidad de Madrid. An den Bibliometro-Filialen sind jeweils zwei Bücher für 15 Tage mit einer Verlängerungsmöglichkeit ausleihbar. Die futuristischen Bibliometro-Module in einheitlichem Design sind für die Entleiher nicht begehbar (siehe Abbildung 2). Die Kommunikation mit dem Personal und die Entleiher werden über ein Schalterfenster abgewickelt. Die Rückgabe entliehener Bücher kann an jeder Bibliometro-Filiale erfolgen. Sie sind an Werktagen montags bis freitags jeweils von 13 Uhr bis 20 Uhr geöffnet. Die Buchrückgabe ist über einen Automaten unabhängig von den Öffnungszeiten möglich. Besonders stark nachgefragt werden die Bibliotheksdienste in den U-Bahnhofzwischengeschossen in der Zeit von 14 Uhr bis 15 Uhr in der Mittagspause der Arbeitnehmer sowie zwischen 18 Uhr und 19 Uhr bei Anbruch des Feierabends. 2011 wurden bei 87.000 Nutzern 120.000 Ausleihen erzielt. (Vigata 2011a)

Der Service Bibliobús umfasst 13 Bücherbusse. Die Fahrzeuge werden zentral für die ganze Comunidad de Madrid betrieben. Die Vorteile liegen bei einem großen eigenen Bestand für die Fahrbibliotheken und bei den Vertretungsmöglichkeiten im Krankheitsfall des Fahrpersonals und der Bibliothekare. Nachteilig wirken sich das große Gebiet bei zum Teil schlechter Kommunikation mit den 140 angefahrenen Gemeinden sowie die teilweise zu großen Entfernungen aufgrund der Zentralisierung aus. Manche Busse legen täglich 120 Kilometer auf ihren Routen zurück. Staus und Parkplatzprobleme stellen Hindernisse für die Bücherbusse dar. Die neueren Busmodelle sind mit einer Hebebühne für den Zugang mit Rollstühlen ausgestattet. In einem Fahrzeug wird ein Prototyp eines Selbstverbuchungsgeräts eingesetzt. (Vigata 2011a)

An der zentralen Madrider Station Sol ist im S-Bahnbereich seit 30. Juli 2011 ein Bücherausleihautomat in Betrieb, der LibroExpress genannt wird (siehe Abbildung 3). Die-

ser Automat fasst 480 Bücher. Die kostenlose Ausleihe eines Buches wird dort für 15 Tage mit Verlängerungsmöglichkeit bei einfacher Bedienung angeboten. Die Identifizierung erfolgt wahlweise über einen Bibliotheksausweis oder einen spanischen Personalausweis.

80 Prozent der Kunden weisen sich mit letzterem amtlichen Dokument aus. Die Rückgabestatistik verzeichnet dabei lediglich einen Schwund von drei Prozent der entliehenen Bücher. Die Analyse der ausgeliehenen Titel ergab eine Nachfrage von vielen alten Titeln, die in regulären Filialen kaum mehr entliehen werden. Diese Anhaltspunkte lassen auf den erfolgreichen Gewinn neuer Zielgruppen als Leser schließen. Seit der Einführung des Automaten bis Dezember 2011 wurden circa 1.000 Bücher pro Monat ausgeliehen. (Vigata 2011a) Nach Ablauf der Pilotphase im März 2012 wurden eine Fortführung des Projekts bis 2013 und eine Ausweitung auf drei bis fünf Automaten beschlossen. Durch die Vernetzung der Maschinen wird die Ausleihe und Rückgabe an verschiedenen Automaten realisiert. Über das Internet werden Recherchen, Verlängerungen und Anschaffungsvorschläge ermöglicht. (Vigata 2012)

Die Sonderdienste der Madrider Bibliotheken weisen ausgeprägte innovative Züge auf. Es scheint, dass die Expansion des Systems und die Umsetzung neuer Ideen lediglich an einer sich verschärfenden Finanzlage scheitern. Dennoch ist aus Nutzersicht ein konzeptionelles Defizit bei den Bibliometro-Filialen auszumachen. Der Leser kann das Bibliometro-Modul nicht betreten und in den physischen Beständen stöbern. Er ist auf die Auswahl über den OPAC oder die Beratung des Personals am Schalter angewiesen. Damit bleibt den Nutzern jegliche Perzeption einer Aufenthaltsqualität verwehrt. Die simple kostenlose Ausleihe und die gute Positionierung der Zweigstellen an den U-Bahnknotenpunkten sind positiv zu bewerten. Die Bedienung des LibroExpress-Automaten mittels Personalausweis ohne vorausgehende Registrierung in einer Bibliothek ist ein niedrighschwelliges Angebot für bislang bibliotheksferne Neukunden und genießt die gewünschte Akzeptanz bei den Nutzern.

6.4.2 SWOT-Analyse für die Bibliometro-Filialen in Madrid

Stärken	Schwächen	Chancen	Risiken
Umfeld der Bibliometro-Filialen hochfrequentierte Knotenpunkte des U-Bahnnetzes	Keine Vernetzung mit Partnern außerhalb der Bibliotheksdienste Madrids	In Verbindung mit ausgeweiteten Sonderbibliotheksdiensten in Madrid Ansprache zahlreicher bibliotheksferner Zielgruppen	Ausbau aufgrund finanziell angespannter Haushaltslage gefährdet
Dichte des Filialnetzes an zwölf Stationen durch Stadtbibliotheksfilialen ergänzt	Für die Zielgruppe der Berufstätigen keine Nutzung am arbeitsfreien Wochenende möglich, da nur montags bis freitags geöffnet		Fehlende Erneuerung veralteter und zerlesener Exemplare aufgrund Etatsbeschränkungen zu befürchten
Vorzug der kostenlosen Nutzung für den Kunden bei fehlender Einnahmeerwirtschaftung	Da Räume für Entleiher nicht begehbar, keine Vermittlung von Aufenthaltsqualität		
Personalkapazitäten decken den Filialbetrieb gut ab	Beschränkung auf wenige Belletristiktitel im Angebot		

Tabelle 2: SWOT-Analyse der Bibliometro-Filialen in Madrid

6.5 Innovative Bibliotheksangebote in Stockholm

6.5.1 Beschreibung der innovativen Bibliotheksangebote in Stockholm

In Stockholm leben etwa 850.000 Einwohner. Der Großraum Stockholm wird von 2,1 Millionen Menschen bewohnt. (Stadsledningskontoret (Stockholm) 2012, S. 113) Stockholm ist über 700 Jahre alt und auf 14 Inseln erbaut. Eine Schleuse mitten in der Metropole trennt das Süßwasser des westlichen Mälarsees vom Salzwasser der östlich liegenden Ostsee. (Stockholm - Schweden - VisitSweden 2012) Die Stadt wird mitunter als „Venedig des Nordens“ bezeichnet (Pawlowski 2009). Stockholm ist die größte Stadt in Skandinavien. In der Hauptstadt Schwedens sitzen das Parlament und der Oberste Gerichtshof des Landes. Zudem befindet sich die offizielle Residenz des schwedischen Königs in der Stadt. Stockholm ist der wichtigste Knotenpunkt des schwedischen Eisenbahnnetzes und besitzt eines der längsten U-Bahnnetze in Europa mit 100 Stationen. Es fungiert als Dienstleistungs- und wichtigstes Finanzzentrum Schwedens. 85 Prozent der Arbeitsplätze in Stockholm sind in der Dienstleistungsbranche angesiedelt. In der Stadt sind 16 Hochschulen und Universitäten ansässig. (Wikipedia 2012b)

Für die Rahmenbedingungen der Stockholmer Bibliotheksarbeit spielt die rasch wachsende Bevölkerung eine Rolle. Innerhalb eines Jahres stieg die Einwohnerzahl Stockholms um 17.600 Menschen (Stadsledningskontoret (Stockholm) 2011, S. 115). Schweden bietet gute Bildungschancen. Bei den verschiedenen Bevölkerungsschichten differiert das Ergreifen der Chancen mit eigenverantwortlichem Lernen jedoch stark. Es herrscht eine hohe Arbeitslosigkeit unter den jungen Menschen. Speziell in den südlichen Bezirken Stockholms gibt es große soziale Probleme. Da sich Schweden offen gegenüber Einwanderern verhält, lassen sich viele Migranten in dem Land nieder. (Aldstedt 2012)

Die Stadtbibliothek Stockholm bietet ein leistungsfähiges System mit 200 Mitarbeitern und 4,4 Millionen Medien. In der Hauptbibliothek im Stadtteil Vasastan werden 2,2 Millionen Medieneinheiten bereitgehalten. Sie wurde 1928 von Gunnar Asplund im Stil des Funktionalismus gebaut. (Wikipedia 2012c) Zum System gehört desweiteren eine Internationale Bibliothek mit fremdsprachigen Titeln und internationaler Presse in unmittelbarer Nähe der Zentralbibliothek. Im Stadtzentrum befindet sich das Kulturhuset. Es beherbergt eine Kinderbibliothek, eine eigene Bibliothek für Teenager sowie eine Musik- und Filmbibliothek. Restaurants auf mehreren Etagen, zahlreiche Veranstaltungsräume, die liebevoll und einfallsreich gestaltete Kinderbibliothek und außergewöhnliche von der Decke hängende Sitzgelegenheiten in der Musik- und Filmabteilung prägen den modernen und innovativen Eindruck dieser Kultureinrichtung.

Das Bibliothekssystem von Stockholm umfasst 40 Filialen im weitläufigen Stadtgebiet, darunter die drei Metro-Bibliotheken Högdalen, die Sture-Bibliothek und Bredäng. Die Bibliotheksdienste sollen alle Bürger erreichen und sind per Gesetz kostenlos. Es bestehen derzeit noch Gebühren für die Filmausleihe, über deren Abschaffung aber nachgedacht wird. (Aldstedt 2012) Kostenloses WLAN ist in allen Gebäuden der Stadtbibliothek verfügbar. Computer mit Internetanschluss sind schon seit langem ein kostenloses Angebot der Stadtteilbibliotheken. So wie für einen 80-jährigen Nutzer ist dieser Service besonders hilfreich, wenn noch kein eigener Onlinezugang zuhause vorhanden ist (Nutzer (Stockholm) 2012, 2:29 Min.). Das ganze System arbeitet schon seit 2005 mit RFID-Technik und Selbstverbuchung. Die Zweigstellenbibliotheken haben keine einheitlichen Öffnungszeiten. Viele Institutionen, die an frequentierten Orten liegen, öffnen auch samstags und sonntags. E-Books sind im System zur Ausleihe vorhanden. Es gibt dabei nur eine geringe Anzahl von Schwedischen Titeln, jedoch viele Werke auf Englisch. Sie liegen im EPUB-Format vor und werden unter dem Einsatz von digitaler Rechteverwaltung an die Leserschaft ausgeliehen.

Von besonderer Bedeutung für diese Arbeit sind die drei an U-Bahnhöfen gelegenen Zweigstellen des Systems. Die Bibliothek in Högdalen ist im Februar 2009 aus einem nahen Gebäude an die U-Bahnstation verlegt worden. Nun führt eine Rolltreppe direkt vom Gleisniveau in die älteste Metro-Bibliothek Stockholms. Die Öffnungszeiten sind montags, mittwochs und donnerstags von 10 Uhr bis 19 Uhr, dienstags von 12 Uhr bis 19 Uhr, freitags zwischen 10 Uhr und 18 Uhr sowie samstags und sonntags von 12 Uhr bis 16 Uhr. In diesem südlichen Stadtteil leben hauptsächlich Einwohner aus sozial schwachen Schichten, die die Klientel der Bibliothek ausmachen. Der Leiter Jonas Bång steht insgesamt vier Bibliotheken in diesem Stadtbereich vor. Eine seiner Filialen musste nach einer Gewalttat für eine Woche geschlossen werden (Aldstedt 2012). In der Filiale in Högdalen werden als besonderer Service Infoabende für Firmengründer abgehalten (Bång 2012, 7:55 Min.). Zudem werden in der Bibliothek in Kooperation mit der Universität Prüfungen von Studenten abgenommen (Bång 2012, 5:55 Min.). An einem Automaten können Heißgetränke erworben werden. Die Metro-Bibliothek mit ihren ausgedehnten Öffnungszeiten muss sich mit allen Problemen eines Bahnhofstandorts in einem sozial schwachen Stadtviertel mit hohem Migrantenanteil auseinandersetzen. Bisweilen wärmen sich in den Räumlichkeiten wohnungslose Menschen auf. Die Nutzung der Medien und Angebote der Bibliothek ist hoch. Die Statistik weist jedoch mehr Besucher als Entleiher auf (Bång 2012, 18:12 Min.).

Die Sture-Bibliothek ist mit ihrer Eröffnung am 11. Mai 2009 die zweitälteste der Metro-Bibliotheken in Stockholm. Sie entstand im Gegensatz zu den beiden anderen Stockholmer Einrichtungen nicht aus der Verlegung einer Zweigstelle, sondern wurde neu gegründet. Sie ist an sieben Tagen in der Woche in Betrieb. Die Öffnungszeiten sind montags,

mittwochs und donnerstags von 11 Uhr bis 19 Uhr, dienstags von 12 Uhr bis 19 Uhr sowie samstags und sonntags von 12 bis 18 Uhr. Die Sture-Bibliothek liegt im Geschäftsviertel Östermalm, das viele Arbeitnehmer mit der U-Bahn für ihre Tätigkeit aufsuchen. In der Filiale werden ausschließlich aktuelle Belletristiktitel geführt. Neben einer Mehrzahl schwedischer Medien werden aufgrund der Nachfrage zudem viele englische Bücher bereitgestellt. Die Zweigstelle ist hochwertig und gemütlich eingerichtet. Ihre Innenarchitektur wurde vom Stockholmer Büro Thomas Eriksson Arkitekter realisiert und ist preisgekrönt (siehe Abbildung 4). Entgegen vorausgehender Prognosen der Betreiber dient die Filiale nicht nur als Station für rasches Entleihen, sondern wird seit der Eröffnung vielfach als Aufenthaltsort genutzt (Jansson und Hellman 2012, 5:41 Min.). Durch eine Verbindungswendeltreppe gelangen die Besucher zu einem direkt unter der Bibliothek liegenden Bistro mit Thekenverkauf. In der Bibliothek stehen mehrere Tablettts für leere Tassen und Teller bereit, die dort zur Rückgabe abgestellt werden können. Die Metro-Bibliothek mit hoher Aufenthaltsqualität und dem erwähnten Service mit gepackten Büchertüten für eilige Entleiher erfreut sich großer Beliebtheit und verzeichnet 250 Besucher pro Tag (Jansson und Hellman 2012, 20:25 Min.). Zudem werden den Interessenten in dieser Zweigstelle zahlreiche Veranstaltungen wie ein Literaturkreis und Lesungen geboten.

Die Metro-Bibliothek im südwestlichen Stadtteil Bredäng ist mit ihrer Eröffnung im März 2010 die jüngste dieser drei Einrichtungen Stockholms. Sie ist montags und dienstags von 12 Uhr bis 19 Uhr, mittwochs und donnerstags von 10 Uhr bis 17 Uhr sowie samstags von 12 Uhr bis 16 Uhr geöffnet. Freitags und sonntags bleibt die Zweigstelle geschlossen. Sowohl in der Sture-Bibliothek als auch in Bredäng gibt es keinen Filialleiter, sondern lediglich eine Kontaktperson für die Kommunikation mit der Direktion des Systems (Forsman 2012, 14:35 Min.). Trotz der Lage an einem U-Bahnhof und der erst gut zwei Jahre zurückliegenden Eröffnung der Zweigstelle betont ein Mitarbeiter die klassische konzeptionelle Ausrichtung der Bibliothek. Es werden in Bredäng keine E-Books, sondern gedruckte Materialien für die verschiedenen Altersstufen nachgefragt. (Forsman 2012, 9:50 Min.)

Dem multikulturellen Publikum wird Rechnung getragen. Die Filiale bietet Romane und Kinderbücher in zahlreichen Sprachen der im Stadtteil ansässigen Immigranten an. Ein tätlicher Übergriff von Jugendlichen gegen einen Besucher im September 2010 hatte eine mehrmonatige Schließung und Änderung der Filialausrichtung zur Folge. Vor dem Vorfall hatten Jugendgangs in dem problematischen Stadtteil die Bibliothek regelrecht dauerhaft okkupiert. Die Möblierung mit zahlreichen Sofas wurde in der Schließzeit zugunsten von Arbeitsplätzen verändert. (Forsman 2012, 3:10 Min.) Das Bibliotheksteam wurde um einen 23-jährigen Mitarbeiter aus dem Stadtteil erweitert, der die Konfrontation zwischen Personal und den Jugendlichen entschärfen und vermitteln soll (Forsman 2012, 13:05

Min.). Am 1. Dezember 2010 wurde die Einrichtung mit großem Medieninteresse wiedereröffnet. Seitdem läuft der Betrieb ohne größere Zwischenfälle.

In der Bibliothek in Bredäng ist den Besuchern das Essen und Trinken untersagt. In dieser Vorgabe unterscheidet sich die Einrichtung klar von den beiden zuvor beschriebenen Filialen, die ihrerseits aktiv die Versorgung der Leser mit Getränken sicherstellen. Keine der Metro-Bibliotheken verfügt über eine Außenrückgabe außerhalb der Öffnungszeiten.

Die Metro-Bibliotheken Stockholms geben ein inhomogenes Bild dieses dortigen Bibliothekstyps ab. Bibliotheken in den südlichen Stadtteilen haben zeitweise mit Problemen aufgrund ihrer sozial schwachen Bevölkerungsstruktur zu kämpfen. Mit der Sture-Bibliothek ist ein Refugium für Belletristik-Liebhaber inmitten der lebhaften Arbeitsumgebung geschaffen worden.

6.5.2 SWOT-Analyse für die Metro-Bibliotheken in Stockholm

Stärken	Schwächen	Chancen	Risiken
Standorte der Metro-Bibliotheken liegen in zentralem, frequentierten Umfeld	Begrenzter Umfang der Bestände aufgrund relativ geringer Fläche der Räumlichkeiten	Attraktion der Interessenten des Stadtteils mit zielgruppengerechten Angeboten und Veranstaltungen	Konflikte durch Jugendliche in sozial benachteiligten Stadtteilen
Partnerschaftliche Kooperation mit Universität in Metro-Bibliothek Högdalen	Mit nur drei Metro-Bibliotheken geringe Filialdichte im großen U-Bahnnetz Stockholms		
Für die Zielgruppen der Berufstätigen und Nahverkehrsfahrgäste ausgedehnte Öffnungszeiten auch am Wochenende			
Hohe Aufenthalts-			

Stärken	Schwächen	Chancen	Risiken
qualität durch ansprechende Gestaltung und Möblierung			
Vorzug der kostenlosen Nutzung für den Kunden bei fehlender Einnahmeerwirtschaftung			

Tabelle 3: SWOT-Analyse der Metro-Bibliotheken in Stockholm

6.6 Beurteilung und Vergleich der Konzepte

Die klassischen Filialen unterscheiden sich von den Metro-Bibliotheken in vielen Punkten. Zwischen den Konzepten der Metro-Bibliotheken in Madrid und denen in Stockholm bestehen ebenfalls wesentliche Unterschiede.

Grundlegend ist festzustellen, dass die Münchner Stadtbibliothek mit ihren klassischen Zweigstellen ein kostenpflichtiges Angebot ist. Über die Nutzungs- und Säumnisgebühren soll eine Refinanzierung eines Teils der Kosten für die Landeshauptstadt München realisiert werden. Die Bibliotheksdienstleistungen in Madrid und Stockholm sind kostenlos. In Madrid gibt es sogar bei Überschreitung der Leihfrist eine kostenfreie Abwicklung. Entleiher werden um die Anzahl der überzogenen Tage ab dem Leihfristende für die Ausleihe neuer Medien gesperrt.

Die klassische Filiale in München-Neuhausen bietet eine hochwertige Aufenthaltsqualität. Verschiedene Räume und Etagen sind für die jeweiligen Altersgruppen ausgestattet und ausgerichtet. In Madrid wird hingegen keinerlei Aufenthaltsqualität vermittelt, da der Kundenkontakt mit Buchausleihe an den Modulen über einen Schalter erfolgt. In der Münchner Zweigstelle ist die Inneneinrichtung zeitgemäß gestaltet. Die besondere Kinderabteilung im orientalischen Stil und der flexible Saal als Veranstaltungsraum, Sachbuchbereich und Studiensaal mit Arbeitsplätzen auf der Galerie sind Bestandteile des Raumkonzepts dieser Filiale. Synergieeffekte ergeben sich zudem aus dem Sitz der Volkshochschule, dem Alten- und Servicezentrum und der Geschichtenwerkstatt im Gebäude.

Bei den Metro-Bibliotheken in Schweden sind keine derart weitläufigen Räumlichkeiten vorhanden und keine Kooperationspartner mit eigenen Büros ansässig. Die Stockholmer

Metro-Bibliotheken stellen jedoch schon für sich ein attraktives Ziel für die Nutzer dar. Das Angebot einer Leseterrasse ist nur in der klassischen Zweigstelle in München umgesetzt. Dieser Vorzug ist bei den Metro-Bibliotheken in Spanien und Schweden aufgrund ihrer Standorte nicht zu realisieren. Der Neubau in München verfügt über barrierefreie Räumlichkeiten. Die Barrierefreiheit ist auch bei den ausländischen Projekten gewährleistet. Die Filialen in Stockholm sind jedoch nicht so großzügig gestaltet wie in München. Ihre Medien werden auf engerem Raum präsentiert.

Im Münchner Stadtteil Neuhausen gibt es umfangreiche Bestände bei der Kinder- und Jugendliteratur, den Romanen, Sachbüchern sowie Non-Book-Medien. In Spanien verfügen die Metro-Bibliotheken hingegen lediglich über eine kleine Auswahl an Belletristiktiteln. Auch die Zweigstellen in Stockholm sind bei den Bestandszahlen im Vergleich mit der Münchner Einrichtung unterlegen. Der Bestand wird derzeit in allen drei Städten aktuell gehalten.

Die Stadtbibliothek in München-Neuhausen weist hohe Besucher- und Ausleihzahlen auf. Die Nutzungsintensität ist sowohl bei den Madrider Metro-Bibliotheken als auch in den Stockholmer Filialen hoch. Es handelt sich jeweils um sehr erfolgreiche Projekte in den Metropolen. Die Bibliotheksfilialen in Großstädten fungieren ihrerseits als Frequenzbringer und können bewusst zur Belebung und Aufwertung von Vierteln bei der Stadtplanung eingesetzt werden.

In der Münchner-Zweigstelle können Medien auch außerhalb der Öffnungszeiten über die automatisierte Außenrückgabe zurückgebracht werden. Medien können in München jedoch nur in der Filiale, in der sie entliehen wurden, abgegeben werden. In Madrid gibt es an den Metro-Bibliotheken ebenfalls eine öffnungszeitenunabhängige Außenrückgabe. Medien können in Madrid unabhängig vom Ort der Entleihung an jeder Filiale der Metro-Bibliotheken zurückgegeben werden. Dies ist auch in allen Zweigstellen Stockholms möglich. Einen rund um die Uhr zugänglichen Rückgabeautomat gibt es in den schwedischen Einrichtungen jedoch nicht. Alle Filialen im System der Münchner Stadtbibliothek sind bisher am Wochenende geschlossen. Der Standort der Zweigstelle in München-Neuhausen macht trotz verkehrsgünstiger Lage ein intendiertes Aufsuchen nötig. Die Metro-Bibliotheken befinden sich vielfach direkt auf dem Weg der Fahrgäste des öffentlichen Personennahverkehrs. Auch in Madrid werden bei den Zweigstellen in U-Bahnhöfen keine Wochenendöffnungen angeboten. In Stockholm öffnen die Bibliotheken zu kundenfreundlichen ausgedehnten Zeiten teilweise die ganze Woche.

In München gibt es abgesehen von einem Kaffeeautomaten im Erdgeschoss keine kulinarische Versorgung in der Filiale. In Madrid existiert keinerlei derartige Option, da die Bibliometro-Module nicht betretbar sind und jeglicher Konsum von Speisen oder Getränken unabhängig von den Bibliotheken erfolgt. In Stockholm trifft man auf unterschiedli-

che Regelungen. Das Verbot von jeglichen Speisen und Getränken in Bredäng steht der großen Auswahl an Heiß- und Kaltgetränken sowie frischen Snacks im angrenzenden Bistro der Sture-Bibliothek gegenüber.

Die Münchner Zweigstelle betreibt seit Februar 2012 ein WLAN. In Madrid sucht man eine WLAN-Abdeckung bei den Metro-Bibliotheken vergebens, da Publikumsbereiche zum Aufenthalt fehlen. In allen Stockholmer Stadtbibliotheken ist durchweg für WLAN für die Kunden gesorgt. Dieser Aspekt ist nicht zweigstellenspezifisch, sondern in vielen Bibliothekstypen realisiert.

In München werden 22 klassische Zweigstellen betrieben. Es sind keine Metro-Bibliotheken oder Neueröffnungen geplant. Die Tendenz geht vielmehr zur Zusammenlegung von Filialen zu Mittelpunktbibliotheken. In Madrid operieren neben herkömmlichen Bibliotheksfilialen zwölf Metro-Bibliotheken an belebten U-Bahnnetzknottenpunkten. Die Metro-Bibliotheken fungieren als eigenes System mit gesondertem Ausweis. Die Nutzung ist auch mit dem Ausweis des Stadtbibliothekssystems möglich. Das neueste Projekt des LibroExpress-Automaten wird ausgebaut und kann nur durch Einbindung in das Zweigstellensystem umgesetzt werden. In Stockholm sind die drei Metro-Bibliotheken gänzlich ins System eingebunden. Das Stadtgebiet wird nur durch das Zusammenspiel der 40 Filialen abgedeckt.

Bei der Münchner Stadtbibliothek erfolgt die E-Book-Ausleihe über das Portal des Gesamtsystems. Das Angebot physischer und elektronischer Medien besteht parallel. Langfristig geht die Nachfrage von gedruckten Beständen zurück. Im Jahr 2011 wurden im Münchner Gesamtsystem rund 103.500 physische Medien weniger als im Vorjahr ausgeliehen. Die Downloads elektronischer Medien steigen hingegen und nahmen 2011 im Vergleich zum Vorjahr um 36 Prozent zu. Dennoch dominiert klar die Bedeutung der physischen Bestände. Die Ausleihzahlen elektronischer Medien liegen mit rund 115.700 Downloads 2011 im Vergleich zu den Werten der physischen Medien mit 13,4 Millionen Ausleihen anteilig unter einem Prozent. (Schneider 2012) In Madrid herrscht Unklarheit und Besorgnis aufgrund der künftigen Einbindung von E-Books (Vigata 2011b, 25:55 Min.). Der Trend zum Kauf der elektronischen Medien für den eigenen Reader könnte zu einer geringeren Nutzung der Bibliotheksangebote führen. Der eigene Erwerb spielt schon bei gedruckten Materialien eine Rolle, wie auch eine dortige Nicht-Nutzerin von Bibliotheken bestätigt, die ihren Bedarf an gedruckter Literatur über den Buchhandel deckt (Nicht-Nutzerin (Madrid) 2011, 4:20 Min.). Das Bibliothekssystem in Stockholm arbeitet mit elektronischen Medien ähnlich wie die Münchner Stadtbibliothek. Die angebotenen Titel liegen nur nicht so häufig in der Landessprache, sondern vielfach in Englisch vor, da sich dies aus dem Verlagsangebot ergibt. Bemerkenswert ist das Downloadangebot auf den eigenen USB-Stick des Kunden mit Film- und Audiodateien zum dauer-

haften Gebrauch. Bei diesen Titeln handelt es sich jedoch häufiger um Klassiker als um Neuerscheinungen.

Nach der Darstellung der unterschiedlichen Modelle ist für die Ausrichtung auf die Bedürfnisse der mobilen Gesellschaft eine Synthese aus den Konzepten am besten geeignet. Im Vergleich der Angebote hat die Filiale in München-Neuhausen die Räumlichkeiten mit der größten Fläche und den umfangreichsten Beständen. Die zentralen Standorte mit relativ großer Verbreitung der Filialen sind bei den Metro-Bibliotheken in Madrid anzutreffen, die sogar als eigenes Zweigstellensystem operieren. In Stockholm sind Eigenschaften von klassischen Zweigstellen und Metro-Bibliotheken kombiniert. Insbesondere die Aufenthaltsqualität an den frequentierten U-Bahnstandorten ist hervorzuheben.

7. Perspektiven für die Zukunft von Bibliotheken

7.1 Resümee der Erkenntnisse für die zukünftige Entwicklung der Konzepte von Zweigstellenbibliotheken

Aus den untersuchten Modellen lassen sich Merkmale einer idealen Bibliotheksfiliale der Zukunft ableiten. Die Standorte an belebten Punkten sind für Bibliotheken in urbaner Umgebung prädestiniert. In dieser Hinsicht sind die Metro-Bibliotheken zukunftsweisend. Die Idee, die bei den realen Einrichtungen in Madrid und Stockholm zugrunde liegt, ist die Intention den Benutzerkreis zu erweitern. Auch Werktätige mit wenig Zeit werden durch die Lage der Bibliothek zum Besuch animiert. Bei einem idealen zukünftigen Konzept einer Zweigstellenbibliothek sind die Öffnungszeiten ein maßgeblicher Faktor. Von Günter Pflaum, dem Leiter der Büchereistelle Neustadt des Landesbibliothekszenentrums Rheinland-Pfalz, werden in einem Artikel mit Zukunftseinschätzungen von Bibliotheksfachleuten Wochenend- und Abendöffnungszeiten prognostiziert (15 Mal Zukunft der Bibliothek 2008, S. 42). Die Sonntagsöffnung ist aufgrund der Gesetzeslage in Deutschland sowie der Mitarbeiterinteressen nicht unproblematisch in ihrer Umsetzung. Viele Stockholmer Filialen, die an sieben Tagen in der Woche geöffnet sind, bieten ihren Service jedoch ganz im Sinne dieser zukunftsfähigen Ausrichtung an.

Für die Bibliothekskunden von heute und morgen spielen die Inhalte die vornehmliche Rolle in den Zweigstellenbibliotheken. Künftig müssen sie nicht zwangsläufig in Form von körperlichen Medien vorliegen. Es sei an dieser Stelle an die Download-Stationen in Stockholm erinnert. Eine exemplarische Kundenbefragung in den Stadtbüchereien Düsseldorf hat ergeben, dass 48 Prozent der Bibliotheksnutzer bei ihrer Medianauswahl direkt am Regal suchen und nur 44 Prozent in der Bibliothek oder von zuhause im Katalog recherchieren (Amt für Statistik und Wahlen (Düsseldorf) 2007, S. 28). Daher sind bei der Vorhaltung physischer Medien große Räumlichkeiten mit Freihandbeständen geboten. In den Madrider Bibliotheksmodulen ist die Konzeption lediglich geeignet, Genreinteressen der Belletristik von den Lesern zu befriedigen. Die Kunden müssen ihrerseits schon in etwa wissen, was sie bei ihrem Besuch beim Bibliometro-Modul ausleihen möchten. Die

Fragestellung, wie sich virtuelle Medien sichtbar und somit intuitiv durchsuchbar machen lassen, wird derzeit in der Fachwelt untersucht.

Bei der zukünftigen Entwicklung von Bibliothekskonzepten ist der Aspekt der Aufenthaltsqualität weiterhin essenziell. Sowohl die Interviews als auch Theorie und Praxis bestätigen, dass die Besucher bei ihrer Ausleihe oder Präsenznutzung die Bibliothek als Ort intensiv wahrnehmen. In einem Bibliothekskonzept der Zukunft findet die Gestaltung mit Elementen der Inneneinrichtung wie in der Sture-Bibliothek in Stockholm seinen Platz. Farblich abgestimmt gibt es dort komfortable Sitzgruppen und einladende Ecken mit Polstermöbeln.

Nicht nur im Raumdesign von Bibliotheken wird die Loungeatmosphäre hervorgerufen. So wird in einer Berliner Niederlassung der Deutschen Bank eine neue Geschäftsphilosophie für eine Bankfiliale der Zukunft umgesetzt. Diese Geschäftsstelle ist ohne Barrieren und Counter für eine Begegnung des Beraters und der Kunden auf Augenhöhe gestaltet. In einer Kid's Corner werden Kinder betreut, die Lounge bietet ausgewählte Leckerbissen und der Trendshop exklusive Designerprodukte. (Deutsche Bank AG (Frankfurt am Main) 2012) Hier wird ein neues Modell erprobt, das auch für Konzepte von Bibliotheken Relevanz hat. Grundsätzlich soll den Wünschen der Kunden in einer modernen, angenehmen Umgebung begegnet werden. Bankgeschäfte können bei diesem Projekt mit Genuss verbunden werden. Die Besucher können eine Pause von der Hektik des Alltags im ansprechenden Ambiente der Lounge einlegen. (Deutsche Bank AG (Frankfurt am Main) 2012) Diese Funktion ist auch bei einer entsprechenden Ausrichtung und Strukturierung von Zweigstellenbibliotheken zu leisten.

Die betrachteten innovativen Bibliotheksprojekte in Madrid und Stockholm zeigen die offensive Auseinandersetzung mit der Ansprache weiterer Zielgruppen. Der Ursprung des Metro-Bibliotheken-Modells liegt in Santiago de Chile. Die europäischen Umsetzungen wollen der mobilen Gesellschaft in der Großstadt Rechnung tragen. Das Ziel ist ein Bibliotheksangebot für die gesamte Bevölkerung bzw. einen großen Teil von ihr. Den Menschen werden Bibliotheksdienste auf ihren täglichen Wegen mit den öffentlichen Verkehrsmitteln offeriert.

Das Konzept der Metro-Bibliotheken ist aufgrund ihrer regen Nutzung als erfolgreich anzusehen. Durch ihre Einführung wird ein größerer Teil von Nutzern erreicht. In den zukünftigen Städten mit hoher „Urbanität durch Dichte“ (Schlaffer 2012, S. Z4) sind Metro-Bibliotheken eine Antwort auf die Veränderung und entwickeln klassische Bibliotheksdienste weiter.

Dennoch sind sie nicht die einzige Erwiderung auf den sich vollziehenden Wandel der Gesellschaft. Zweigstellenbibliotheken im Stadtgebiet fungieren weiterhin als Treffpunkt, Aufenthalts-, Lern- und Veranstaltungsort sowie Medienspeicher. Der Raum für die Be-

stände kann langfristig verringert werden und in Platz für die Benutzer in Form von Arbeitsplätzen oder Sitzgruppen umgewandelt werden. Die virtuellen Angebote ergänzen die physischen Bestände des Bibliothekssystems. In der Filiale kann der Kunde zu ausgedehnten Öffnungszeiten mit dem bibliothekseigenen oder seinem privaten Computer im Netz surfen, im Bistrobereich Speisen und Getränke genießen sowie Dienste von Partnern der Bibliothek wie der Volkshochschule und einem Alten-Service-Zentrum oder Postdienstleistungen in Anspruch nehmen. Rund um die Uhr können die Kunden in einem durchgehend zugänglichen Bereich nicht nur ihre Medien abgeben, sondern auch an einem Automaten neue Medien ihrer Wahl zur Ausleihe erhalten.

Viele Ideen wurden mancherorts schon realisiert. Bei konsequenter Planung zukünftiger Zweigstellenkonzepte können als Synthese der innovativen Ansätze Best-Practice-Filialen entstehen. Teilweise ist dies von den zur Verfügung stehenden Finanzen abhängig. Vieles liegt jedoch in den Händen visionärer Fachleute des Bibliothekswesens und der Gebäudeplanung.

Die Investition in zeitgemäße Bibliotheken ist für die Gesellschaft gewinnbringend. Die Bibliotheksarbeit hat positive Effekte auf Bildung, Leseförderung, lebenslanges Lernen und Integration. Die Zukunft der Bibliotheken beeinflusst also durch die künftige Ausgestaltung jeder einzelnen Einrichtung vor Ort die Entwicklung der Gesellschaft mit all ihren heterogenen Mitgliedern. Dies ist eine Chance und eine Herausforderung, die sich bei der Umsetzung zukünftiger Bibliothekskonzepte stellt.

7.2 Ausblick auf das Phänomen Bibliothek in der Zukunft

Bibliotheken verändern sich und nehmen Neuerungen der Zeitgeschichte auf. So findet eine Modifizierung auch heute und in Zukunft statt, nicht jedoch ein Ende der Existenz von Bibliotheken. Der Stellenwert ist im Laufe der Zeit Veränderungen unterworfen. Die Anfänge von Bibliotheken lagen im Bewahren von Schriftlichem und dem Transfer von Wissen. Zeitweise waren Bibliotheken Ausdruck von Macht und Reichtum. Zunehmend fanden Gebrauchsbibliotheken für wissenschaftliche Zwecke und schließlich für die Unterhaltung und Freizeit der Leser Verbreitung. In der Gegenwart sind Informationen und Texte nicht mehr rar und selten, sondern bilden in digitaler Form eine Flut, die sich unaufhörlich vermehrt. Die Funktion von Bibliotheken ist nunmehr die Sicherstellung des Zugangs zu gedruckten und elektronischen Texten sowie eine Bewertung und Ordnung der Dokumente durch Auswahl und Klassifizierung. Dies ist bei der Fülle von Neuerscheinungen und bestehenden Medien zu Sachgebieten aller Art eine nicht zu unterschätzende Leistung. Diese Selektion von Dokumenten steht der vorherrschenden Praxis im

digitalen Bereich gegenüber. Aufgrund billigen Speicherplatzes wird vielfach aufbewahrt und vergessen, statt spurlos gelöscht. (Heibach 2011, S. 59)

Zudem spielt im digitalen Zeitalter das Verhältnis von Original und Kopie eine Rolle. Ein unikales Original hat einen besonderen Wert gegenüber unzähligen Kopien. So werden in Boutiquen Einzelstücke aufgrund der Einzigartigkeit teuer gehandelt. Dies ist eine Strategie des exklusiven Einzelhandels. Wie lässt sich das Prinzip auf Bibliotheken übertragen? Im weitesten Sinne ist die individuelle Kundenbetreuung das „Einzelstück“ in Bibliotheken der Gegenwart und Zukunft. Der Kunde findet Beachtung mit seinem speziellen Informationsbedürfnis.

Außer dem Aspekt der Dienstleistung des Bibliothekspersonals ist die Aura des Ortes und seiner Besucher von Bedeutung. Der Wissenschaftsjournalist Joscha Remus prognostiziert jenseits aller technologiebezogenen Debatten für die Bibliothek der Zukunft die Charakteristika des inspirierenden Ortes der Begegnung, des Ideengenerators, der Wissensaustauschbörse und der Wissensbegegnungsstätte. (15 Mal Zukunft der Bibliothek 2008, S. 40) Bibliotheken der Zukunft fördern diese kreative Interaktion.

Auf einem internationalen Symposium in Kopenhagen 2008 hat die Leiterin der Stadtbibliothek Helsinki, Maija Berndtson, ihre Visionen für Öffentliche Bibliotheken der Zukunft dargelegt. Sie beschreibt die Eigenschaften des „Dritten Ortes“ Bibliothek mit Öffnungszeiten außerhalb der Geschäftszeiten, der Funktion der Assimilation, dem Angebot eines neutralen Raums, der gemütlich und bequem ist und Dialog, Begegnungen und Spaß befördert sowie mit spielerischer Atmosphäre bei sozialer Gleichberechtigung aufwartet. Sie plädiert dafür, die Bibliothek durch Veranstaltungen und neue Trends nach dem Motto „neue Saison, neue Kollektion“ zu beleben. Sie prognostiziert ein künftiges Verschwinden der Unterscheidung zwischen Gebäude und Computer-Interface. Die interaktiven Funktionen werden mit den Bauwerken verschmelzen. Schließlich ist ihre Forderung, dass Bibliotheken das Image loswerden müssen, nur „Tempel der Bücher“ zu sein. Sie brauchen Platz für Menschen, nicht für Bestände. (Berndtson 2008) Dies ist eine aktive und optimistische Haltung gegenüber der Zukunft von Bibliotheken. Es bleibt viel Spielraum für eine Vitalisierung der Einrichtung und zwischenmenschliche Interaktionen.

Als Trend für die Zukunft von Medien in Bibliotheken prognostiziert Christian Hasiewicz von der DiViBib GmbH eine „Entmaterialisierung der Inhalte“ (15 Mal Zukunft der Bibliothek 2008, S. 46). Diese Perspektive steht sowohl im Einklang mit dem bereits gegenwärtigen Nebeneinander von physischen und virtuellen Beständen als auch mit dem Fokus auf den Besucher am realen Ort der Bibliothek. Im Bibliotheksraum kann die Aufbewahrung von Printbeständen als Zweck der Institution zurückgestuft werden und die Aufenthaltsqualität in den Vordergrund treten.

Konrad Umlauf sieht voraus, dass die Nutzer von jedem Punkt der Erde aus mit der Bibliothek der Zukunft werden reden können (15 Mal Zukunft der Bibliothek 2008, S. 42). Diese Aussage formuliert ein Ideal, das in unseren gegenwärtigen Zusammenhängen noch nicht ganz eingeordnet werden kann. Eine reale und virtuelle Kommunikation mit der Entität Bibliothek ist darunter zu verstehen. Ein produktiver Wissensprozess wird durch die Bibliothek der Zukunft begleitet.

Bibliotheken werden auch in Zukunft für den Menschen eine Rolle spielen. Durch die Impulse der technischen Weiterentwicklungen und der gesellschaftlichen Veränderungen sind sie einer fortwährenden Dynamik unterworfen. Die Tradition der Kultur und die Erhaltung eines Gedächtnisses der Menschheit stehen kontinuierlich als Leitgedanken hinter dem Phänomen Bibliothek. Da die Schrift und ihre Bewahrung mit dem Menschen schon lange verbunden sind und weiterhin sein werden, wird die Institution auch künftig ihre Funktionen wahrnehmen. Nationalbibliotheken richten dabei neben der Sammlung gedruckter Publikationen nun zudem ihre Aktivität auf die Erfassung elektronischer Ressourcen, um gemäß der aktuellen Gegebenheiten ihrem Auftrag nachzukommen.

Zweigstellenbibliotheken sind im Kontext ihres Stadtteils verankert und modifizieren ihre Angebote mit den sich wandelnden Bedürfnissen der Generationen. Welche Wege beim Betrieb zeitgemäßer Bibliotheksfilialen beschritten werden können, ist an den aufgeführten Beispielen in dieser Arbeit deutlich geworden. Neue Standorte an den belebten Punkten des öffentlichen Nahverkehrs werden erschlossen und laden den Besucher auf seinem Weg durch die Stadt zur Rast und Stärkung von Geist und Körper ein. Neue Projekte verfremden die klassische Idee der Bibliothek als Raum und bieten Lektüre auswählbar aus einem Automaten oder zum Download an.

Das Maß der Bibliotheksangebote auch in urbaner Umgebung ist der Mensch mit seinem Bedürfnis nach geistiger Betätigung und sinnlicher Erfahrung. So werden stets Gedanken in die mehr oder weniger körperliche Wirklichkeit des Aufgeschriebenen transformiert und bei der Rezeption wiederum über die Sinne in gedankliche Erfahrungen zurückgeführt (Oechsli 2011, S. 49). Dieser Prozess wird sich auch künftig bei der Nutzung von Schriftmedien vollziehen. Bibliotheken können in ihren vielfachen Ausprägungen die Speicher der Medien sein und einen Ort bieten, an dem sich die Besucher konstruktiv mit Medieninhalten beschäftigen und mit ihren Mitmenschen in Dialog treten können. Dies sind Eckpunkte des Phänomens Bibliothek, die unabhängig von heute noch unbekannten Medienarten und anderen künftigen Einflüssen Bestand haben werden. Bibliotheken werden in sich verändernder Form stets Bedeutung für die Menschheit haben. Ihre Zukunft ist vielversprechend.

Anhang A: Interviewleitfäden

A.1 Leitfaden für Experteninterview

Interviewer: Helmut Obst

Datum: _____

Institution: _____

Gesprächspartner: _____

- Vorstellung (Name, Universität)
- Ziele der Befragung: klassisches Zweigstellenkonzept oder innovative Ansätze wie Filialen in U-Bahnhöfen mit Café-Charakter und einfacher Nutzung bei niedriger Hemmschwelle
- Zusammenarbeit mit ekz, Reutlingen
- Bitte um Verwendung des Aufnahmegeräts

1. Rahmenbedingungen der Filiale:

Standort, Erreichbarkeit, Öffnungszeiten, Barrierefreiheit der Filiale

2. Zielgruppen der Filiale

Definition der anvisierten Zielgruppen;

Erfolgreiche Ansprache dieser Zielgruppen?

3. Konzept der Filiale

Auswirkung der Leitlinien der Bibliotheksfilialarbeit auf Einrichtung, Ausstattung und Angebote der Bibliothek

4. Vorbilder der Filiale

Gibt es konkrete Vorbilder, an denen sich die Bibliotheksarbeit orientiert?

Werden nationale oder internationale Vergleiche herangezogen?

5. Betrieb der Filiale

Elemente klassischer Zweigstellenbibliotheksarbeit / innovative Ansätze der Filiale

6. Personal der Filiale

Akzeptanz der Bibliothekskonzepte beim Personal: wird die Ausrichtung der Filiale bereitwillig umgesetzt?

Passt das Konzept zu den Mitarbeitern?

Werden Innovationen aus den Reihen der Mitarbeiter hervorgebracht und diskutiert?

7. Nutzer der Filiale

Rückmeldung der Bibliotheksnutzer: welchen Filialtyp wünschen sich die Leser mehrheitlich – klassisches Zweigstellenkonzept oder innovative Ansätze mit Café-Charakter und einfacher Nutzung mit niedriger Hemmschwelle?

8. Zukunft der Filiale

Wünsche, Perspektiven für die eigene Bibliothek oder die ideale Bibliotheksfiliale der Zukunft

9. Weitere wichtige Aspekte

Welche weiteren Aspekte sind im Zusammenhang mit dem Thema wichtig?

10. Daten zum beruflichen Hintergrund

Position im Bibliothekssystem?

Seit wann tätig in der Position?

A.2 Leitfaden für Nutzerinterview

Interviewer: Helmut Obst

Datum: _____

Ort: _____

Gesprächspartner: _____

- Vorstellung (Name, Universität)
- Ziele der Befragung: klassisches Zweigstellenkonzept von Bibliothekssystemen oder innovative Ansätze wie Filialen in U-Bahnhöfen mit Café-Charakter und einfacher Nutzung bei niedriger Hemmschwelle
- Zusammenarbeit mit Bibliotheksservicefirma ekz, Reutlingen
- Anonymität der Befragung
- Bitte um Verwendung des Aufnahmegeräts

1. Aufenthalt bei alltäglichen Erledigungen

Wo halten Sie sich gerne auf, wenn Sie in der Stadt unterwegs sind?

In welcher Umgebung würden Sie sich gerne aufhalten, wenn Sie den Ort frei gestalten könnten?

2. Gründe für Wohlbefinden am Aufenthaltsort unterwegs

Was gefällt Ihnen an Ihren Lieblingsorten besonders gut?

Was sollte es dort idealer Weise geben?

3. Nutzung einer Bibliothek

Häufigkeit des Besuchs?

Aktuell gültiger Leseausweis?

4. Nutzung von Filialen

Zentralbibliothek oder Filialen?

Eine Filiale oder mehrere?

Ggf. Vorzüge der Filiale: Standort, Erreichbarkeit, Öffnungszeiten, Angebot, Service, Atmosphäre, Barrierefreiheit

5. Bedeutung der Aufenthaltsqualität der Filiale

Nutzung als „Ausleihstation“ (lokaler Bestand, Vorbestellungen) oder Stöbern, Lesen, Verweilen in der Filiale?

Nutzung von Lesecafé, von aktuellem Zeitschriften- / Zeitungsangebot?

Rasches Entleihen zusammen mit anderen Besorgungen oder Einplanung von mehr Zeit zum Genuss der Atmosphäre?

6. Erwartungen an Bibliotheksbesuch

Ruhe, Ordnung, Abgabe von Garderobe und Taschen, möglichst ungestörte Leseatmosphäre oder Kommunikation, ungehinderter Zugang mit Jacken und Taschen, Konsum von Getränken in einem Lesecafé, lebhafter Betrieb neben Knotenpunkt des öffentlichen Nahverkehrs (z.B. U-Bahnhof) = sogenannte „extrovertierte Bibliothek“?

7. Verbuchung / Beratung in Bibliotheken

Rasche Selbstverbuchung, zeitunabhängige automatisierte Rückgabe oder persönliche Bedienung und Gespräch mit Personal?

Stellenwert der Beratung durch Bibliothekare?

8. Bevorzugtes Konzept von Filialen

Herkömmliches Bibliotheksfilialkonzept mit zeitgemäßer Ausstattung und Einrichtung oder innovativer Ansatz mit Café-Charakter und einfacher Nutzung bei niedriger Hemmschwelle wie z.B. in offen gestalteten Filialen in U-Bahnhöfen?

9. Zukunft von Bibliotheksfilialen

Wünsche, Perspektiven für Filialen und Merkmale einer idealen Bibliotheksfiliale der Zukunft?

10. Weitere wichtige Aspekte

Welche weiteren Aspekte sind für Sie im Zusammenhang mit dem Thema wichtig?

11. Demographische Daten

(Männlich / weiblich? _____)

Alter?

Schulabschluss?

Berufliche Stellung / nicht erwerbstätig?

A.3 Leitfaden für Nicht-Nutzerinterview

Interviewer: Helmut Obst

Datum: _____

Ort: _____

Gesprächspartner: _____

- Vorstellung (Name, Universität)
 - Ziele der Befragung: klassisches Zweigstellenkonzept von Bibliothekssystemen oder innovative Ansätze wie Filialen in U-Bahnhöfen mit Café-Charakter und einfacher Nutzung bei niedriger Hemmschwelle
 - Zusammenarbeit mit Bibliotheksservicefirma ekz, Reutlingen
 - Anonymität der Befragung
 - Bitte um Verwendung des Aufnahmegeräts
-

1. Aufenthalt bei alltäglichen Erledigungen

Wo halten Sie sich gerne auf, wenn Sie in der Stadt unterwegs sind?

In welcher Umgebung würden Sie sich gerne aufhalten, wenn Sie den Ort frei gestalten könnten?

2. Gründe für Wohlbefinden am Aufenthaltsort unterwegs

Was gefällt Ihnen an Ihren Lieblingsorten besonders gut?

Was sollte es dort idealer Weise geben?

3. Nutzung von Bibliotheken

Ggf. Zeitpunkt des letzten Besuchs?

Besitz eines Leseausweises in der Vergangenheit?

4. Gründe für derzeitige Nicht-Nutzung

Nicht-Nutzung wegen Zeitbudget, Öffnungszeiten, Standort, Angebot, Service, Atmosphäre, anderen Interessen oder sonstiger Kritik?

5. Bedeutung von Aufenthaltsqualität in Bibliotheken

Klassische Bibliotheksatmosphäre mit Ruhe und Eintritt bei Garderobe- und Taschenabgabe und Handyverbot unattraktiv?

Wären innovative Angebote mit Café-Charakter, moderner Einrichtung und rasche Entleihmöglichkeit bei einfachen Nutzungsbedingungen verlockender?

6. Erwartungen an zeitgemäße Bibliotheken

Könnte Bibliothek als Ort der Kommunikation mit lebhaftem Betrieb neben Knotenpunkt des öffentlichen Nahverkehrs (wie z.B. U-Bahnhof), sogenannte „extrovertierte Bibliothek“, als Alternative zu ungestörter Leseatmosphäre Ausschlag für Entscheidung zu Bibliotheksbesuch geben?

7. Innovative Konzepte für Bibliotheken

Wären innovative Ansätze mit Café-Charakter und einfacher Nutzung zur Senkung der Hemmschwelle in offen gestalteten Filialen in U-Bahnhöfen wünschenswert?

8. Zukunft von Bibliotheken

Wünsche, Perspektiven für Bibliotheken und Merkmale einer idealen Bibliotheksfiliale der Zukunft?

Was müsste bei Standort, Einrichtung und Service geboten sein, damit Sie eine Bibliothek künftig nutzen würden?

9. Weitere wichtige Aspekte

Welche weiteren Aspekte sind für Sie im Zusammenhang mit dem Thema wichtig?

10. Demographische Daten

(Männlich / weiblich? _____)

Alter?

Schulabschluss?

Berufliche Stellung / nicht erwerbstätig?

Anhang B: Abbildungen



Abbildung 1: Arbeitsplätze in der Stadtbibliothek München-Neuhausen



Abbildung 2: Bibliometro-Modul im Madrid



Abbildung 3: LibroExpress-Automat in Madrid



Abbildung 4: Sitzecke in der Sture-Bibliothek in Stockholm



Abbildung 5: Gepackte Büchertasche in der Sture-Bibliothek in Stockholm

Quellen- und Literaturverzeichnis

Quellen

Aldstedt, Elisabeth (2012): Informationen über das Bibliothekssystem in Stockholm. Stockholm, 20.02.2012. Gespräch.

Bång, Jonas (2012): 07-Jonas Bång 20.02.2012. Stockholm, 20.02.2012. Interview. CD.

Forsman, Stellan (2012): 10-Stellan Forsman 21.02.2012. Stockholm, 21.02.2012. Interview. CD.

Hoiß, Irmgard (2011): 01-Irmgard Hoiß 06.12.2011. München, 06.12.2011. Interview. CD.

Jansson, AnnCharlotte; Hellman, Salomon (2012): 11-AnnCharlotte Jansson_Salomon Hellman 22.02.2012. Stockholm, 22.02.2012. Interview. CD.

Nicht-Nutzer (München) (2012): 12-Nicht-Nutzer München 08.03.2012. München, 08.03.2012. Interview. CD.

Nicht-Nutzerin (Madrid) (2011): 04-Nicht-Nutzerin Madrid 29.12.2011. Madrid, 29.12.2011. Interview. CD.

Nutzer (München) (2012): 06-Nutzer München 14.02.2012. München, 14.02.2012. Interview. CD.

Nutzer (Stockholm) (2012): 08-Nutzer Stockholm 20.02.2012. Stockholm, 20.02.2012. Interview. CD.

Nutzerin (Madrid) (2011): 03-Nutzerin Madrid 29.12.2011. Madrid, 29.12.2011. Interview. CD.

Nutzerin (München) (2012): 05-Nutzerin München 18.01.2012. München, 18.01.2012. Interview. CD.

Vigata, Carmen (2011a): Informationen über die erweiterten Bibliotheksdienste in Madrid. Madrid, 27.12.2011. Gespräch.

Vigata, Carmen (2011b): 02-Carmen Vigata 29.12.2011. Madrid, 29.12.2011. Interview. CD.

Literatur

15 Mal Zukunft der Bibliothek. Experten blicken nach vorn: Prognosen, Ideen, Visionen (2008). In: *BuB - Forum Bibliothek und Information* 60 (1), S. 40–46. Online verfügbar unter http://www.b-u-b.de/cgi-local/byteserver.pl/pdfarchiv/Heft-BuB_01_2008.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks%22, zuletzt geprüft am 13.04.2012.

Amt für Statistik und Wahlen (Düsseldorf) (2007): Befragung der Kundinnen und Kunden - Stadtbüchereien Düsseldorf. Gesamtbericht 2007. Düsseldorf. Online verfügbar

unter <http://www.duesseldorf.de/stadtbuechereien/information/gesamtbericht.pdf>, zuletzt aktualisiert am 29.02.2008, zuletzt geprüft am 02.05.2012.

Ayuntamiento de Madrid - Datos básicos de la ciudad de Madrid (2011). Madrid. Online verfügbar unter [http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Estadistica/Datos-basicos-de-la-ciudad-de-Madrid/Datos-basicos-de-la-ciudad-de-Mad-rid?vgnextfmt=detNavegacion&vgnextoid=d85e3c51fc674210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=60903c51fc674210VgnVCM1000000b205a0aRCRD](http://www.madrid.es/portales/munimadrid/es/Inicio/Ayuntamiento/Estadistica/Datos-basicos-de-la-ciudad-de-Madrid/Datos-basicos-de-la-ciudad-de-Madrid?vgnextfmt=detNavegacion&vgnextoid=d85e3c51fc674210VgnVCM1000000b205a0aRCRD&vgnextchannel=60903c51fc674210VgnVCM1000000b205a0aRCRD), zuletzt geprüft am 17.03.2012.

Berndtson, Maija (2008): Public Libraries in Urban Development. Helsinki City Library (Helsinki). Helsinki.

Bibliotheksfilialen im Blick. Ein Leitfaden für Angebot und Organisation (2004). Gütersloh: Verl. Bertelsmann Stiftung.

Block, Marylaine (2006): Die Bibliothek - ein Angebot als kommunaler Raum! In: Paul S. Ulrich (Hg.): Die Bibliothek als öffentlicher Ort und öffentlicher Raum. Berlin: BibSpider, S. 94–98.

Böhme, Markus (2012): Statistische Daten der Landeshauptstadt München. München, 13.03.2012. E-Mail an Helmut Obst.

Bolle, Eric (2003): Die Bibliothek und die Gemeinschaft mit dem Buch. In: Rob Bruijnzeels und Nicoline van Tiggelen (Hg.): Bibliotheken 2040. Die Zukunft neu entwerfen. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 74–78.

Borchardt, Peter (1987): Eine Marketingkonzeption für öffentliche Bibliotheken. Berlin: Deutsches Bibliotheksinstitut (Dbi-Materialien, 71).

Bruijnzeels, Rob (2003): Die Bibliothek ist kein Gebäude. In: Rob Bruijnzeels und Nicoline van Tiggelen (Hg.): Bibliotheken 2040. Die Zukunft neu entwerfen. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 79–82.

Bruijnzeels, Rob; Broess, Hans (2003): Die Zukunft neu entwerfen. In: Rob Bruijnzeels und Nicoline van Tiggelen (Hg.): Bibliotheken 2040. Die Zukunft neu entwerfen. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 7–11.

Bulaty, Milan (2011): Ästhetik - Funktionalität - Wirtschaftlichkeit. Entscheidungen beim Bau des Jacob-und-Wilhelm-Grimm-Zentrums der Humboldt-Universität zu Berlin. In: Petra Hauke und Klaus Ulrich Werner (Hg.): Bibliotheken heute! Best practice in Planung, Bau und Ausstattung. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 150–157. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bibliothekenheute-37588/143/PDF/143.pdf>.

Buley, Jennifer (2011): Glad to serve, mad about food. Eco-gourmet café's disabled culinary students cooking up a revolution in the community. The Copenhagen post Online. Online verfügbar unter <http://www.cphpost.dk/culture/culture/122-culture/51889-glad-to-serve-mad-about-food.html>, zuletzt geprüft am 04.09.2011.

Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung (Berlin) (2010): Mobilität in Deutschland 2008. Ergebnisbericht. Struktur - Aufkommen - Emissionen - Trends. Bonn, Berlin. Online verfügbar unter http://www.mobilitaet-in-deutschland.de/pdf/MiD2008_Abschlussbericht_I.pdf, zuletzt aktualisiert am 26.03.2010, zuletzt geprüft am 16.11.2011.

Buzás, Ladislaus (1978): Deutsche Bibliotheksgeschichte der neuesten Zeit. (1800-1945). 1. Aufl. Wiesbaden: Reichert.

comScore, Inc (London) (2011): Smartphones gewinnen an Fahrtwind in Deutschland. Hamburg. Online verfügbar unter http://www.comscore.com/ger/Press_Events/Press_Releases/2011/1/Google_Android_Shows_Fastest_Growth_Among_Smartphone_Platforms_in_Germany, zuletzt geprüft am 15.02.2012.

Deutsche Bank AG (Frankfurt am Main) (2012): Q110 - Die Deutsche Bank der Zukunft. Berlin. Online verfügbar unter https://www.q110.de/de/ueber_uns.html, zuletzt aktualisiert am 27.03.2012, zuletzt geprüft am 11.04.2012.

Deutsche Post DHL (Bonn) (2011): DHL Packstation erreicht Zwei-Millionen-Kunden-Marke. Bonn. Online verfügbar unter http://www.dp-dhl.com/de/presse/pressemitteilungen/2011/dhl_packstation_erreicht_zwei-millionen-kunden-marke.html, zuletzt aktualisiert am 07.09.2011, zuletzt geprüft am 11.04.2012.

Eigenbrodt, Olaf (2005): Bibliotheken als Räume urbaner Öffentlichkeit. Berliner Beispiele. In: *Berliner Handreichungen zur Bibliothekswissenschaft* (159), S. 1–66. Online verfügbar unter <http://www.ib.hu-berlin.de/~kumlau/handreichungen/h159/>, zuletzt geprüft am 08.11.2011.

Eigenbrodt, Olaf (2006): Living Rooms und Meeting Places. aktuelle Annäherung an den Raum der Bibliothek. In: Paul S. Ulrich (Hg.): *Die Bibliothek als öffentlicher Ort und öffentlicher Raum*. Berlin: BibSpider, S. 47–61.

Eigenbrodt, Olaf; Köster, Thomas (2011): "Die neue deutsche Bibliothek ist auch ein Wohnzimmer.". Olaf Eigenbrodt im Gespräch. Online verfügbar unter <http://www.goethe.de/wis/bib/fdk/de5886686.htm>, zuletzt aktualisiert am 08.10.2011, zuletzt geprüft am 13.10.2011.

ekz bibliotheksservice GmbH (Reutlingen) (2008): ekz on tour 2008. Andreas Mittrowann, Karin Gerhardt und Andreas Ptack präsentieren aktuelle Entwicklungen aus der ekz. Reutlingen. Online verfügbar unter http://www.ekz.de/fileadmin/ekz/redaktion/_PDFs/Skripte_Download_2008/Ekz_on_Tour/1_Andreas_Mittrowann_Marktstudie_zur_Zukunft.pdf, zuletzt aktualisiert am 14.03.2008, zuletzt geprüft am 11.04.2012.

Emrich, Kerstin (2007): Zum Strukturwandel im Buchhandel der Gegenwart. Eine Markt- und Strategiebericht. Erlangen: Buchwiss., Univ. Erlangen-Nürnberg. Online verfügbar unter <http://www.alles-buch.uni-erlangen.de/Emrich.pdf>, zuletzt geprüft am 10.02.2012.

Falk, Bernd R.; Wolf, Jakob (1991): Handelsbetriebslehre. 10. Aufl. Landsberg am Lech: Verl. Moderne Industrie.

Fansa, Jonas (2008): Bibliotheksflirt. Bibliothek als öffentlicher Raum. 1. Aufl. Bad Honnef: Bock + Herchen.

Fansa, Jonas (2009): Bibliotheksdesign. Zur gestalterischen Verantwortung im bibliothekarischen Raum. In: Petra Hauke und Klaus Ulrich Werner (Hg.): *Bibliotheken bauen und ausstatten*. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 218–227. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bibliotheksbau-30189/218/PDF/218.pdf>, zuletzt geprüft am 22.10.2011.

- Feist, Marc (2011): INSM - WiWo Städteranking 2011 - München: Rang 1. INSM-Initiative Neue Soziale Marktwirtschaft GmbH (Berlin). Berlin. Online verfügbar unter http://www.insm-staedteranking.de/2011_stadt_muenchen.html, zuletzt geprüft am 28.04.2012.
- Frankenberger, Rudolf (Hg.) (2004): Die moderne Bibliothek. Ein Kompendium der Bibliotheksverwaltung. München: Saur.
- Franz, Matthias (2011): Zwischen Raumerlebnis und Verweilqualität. Blick über den Tellerrand: Innenarchitektonische Konzepte aus dem Buchhandel. In: Petra Hauke und Klaus Ulrich Werner (Hg.): Bibliotheken heute! Best practice in Planung, Bau und Ausstattung. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 246–255. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bibliothekenheute-37588/254/PDF/254.pdf>, zuletzt geprüft am 25.12.2011.
- hbz (Köln) (2006): DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik. Gesamtauswertung Berichtsjahr 2000. Köln. Online verfügbar unter http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/archiv/auswertungen/gesamtauswertungen/DBS_Gesamt_2000.pdf/view?searchterm=2000, zuletzt aktualisiert am 14.11.2006, zuletzt geprüft am 19.03.2012.
- hbz (Köln) (2011): DBS - Deutsche Bibliotheksstatistik. Gesamtauswertung Berichtsjahr 2010. Köln. Online verfügbar unter http://www.hbz-nrw.de/dokumentencenter/produkte/dbs/aktuell/auswertungen/gesamt/dbs_gesamt_dt_10.pdf, zuletzt aktualisiert am 03.08.2011, zuletzt geprüft am 19.03.2012.
- Heibach, Christiane (2011): (De)Let(h)e. Über das Problem des Vergessens im Digitalen Zeitalter. In: Uwe Jochum (Hg.): Das Ende der Bibliothek? Vom Wert des Analogen. 1. Aufl. Frankfurt am Main: Klostermann, S. 53–70.
- Henning, Wolfram (1997): Orte der Veränderung - Bibliotheksbauten fürs 21. Jahrhundert. In: Magdalena Pisarik (Hg.): Bibliotheks(t)räume. Bibliotheken planen, einrichten, erneuern. Wien: Büchereiverband Österreichs, S. 34–58. Online verfügbar unter <http://www.bvoe.at/mediafiles/17/henning.pdf>, zuletzt geprüft am 26.12.2011.
- Hobohm, Hans-Christoph; Umlauf, Konrad; Beger, Gabriele (2002): Erfolgreiches Management von Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Fachratgeber für die Bibliotheksleitung und Bibliothekare. Hamburg: Dashöfer.
- Hoiß, Irmgard (2012): Jahresbericht 2011. Neuhausen. Münchner Stadtbibliothek (München). München.
- Ilg, Jens (2008): Bibliothekare in Delphi. Zukunfts-Diskurs zwischen Prognose, Selbstermutigung und Utopie. In: *BuB - Forum Bibliothek und Information* 60 (1), S. 61–63. Online verfügbar unter http://www.b-u-b.de/cgi-local/byteserver.pl/pdfarchiv/Heft-BuB_01_2008.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks%22, zuletzt geprüft am 18.12.2011.
- Jarke, Philipp (2011): Die Arche der Bücher. In: *mare* (89, Dezember 2011/Januar 2012), S. 11–29.
- Jochum, Uwe (2011): Die Selbstabschaffung der Bibliotheken. In: Uwe Jochum (Hg.): Das Ende der Bibliothek? Vom Wert des Analogen. 1. Aufl. Frankfurt am Main: Klostermann, S. 11–25.
- Kluge, Friedrich (1963): Etymologisches Wörterbuch der deutschen Sprache. 19. Aufl. Berlin [u.a.]: De Gruyter.

Kösters, Winfried (2011): Weniger, bunter, älter. Den demografischen Wandel aktiv gestalten. 2. Aufl. München: Olzog.

Landeshauptstadt München - Referat für Arbeit und Wirtschaft (München) (2010): München. Der Wirtschaftsstandort. Fakten und Zahlen. München. Online verfügbar unter <http://www.wirtschaft-muenchen.de/publikationen/pdfs/factsfigures10.pdf>, zuletzt aktualisiert am 22.02.2010, zuletzt geprüft am 28.04.2012.

Leiß, Caroline; Leiß, Johann (2011): Bibliotheken im Internetzeitalter. Von P(rint) nach E(lectronic). In: Winfried Nerdinger (Hg.): Die Weisheit baut sich ein Haus. Architektur und Geschichte von Bibliotheken. München: Prestel, S. 215–236.

Maas, Winy (2003): Die Brabant-Bibliothek. In: Rob Bruijnzeels und Nicoline van Tiggelen (Hg.): Bibliotheken 2040. Die Zukunft neu entwerfen. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 16–27.

Madrid (2011). Hamburg. Online verfügbar unter <http://www.madrid-reise.de/>, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

McDonald, Andrew (2006): The Ten Commandments revisited: the Qualities of Good Library Space. Utrecht. Online verfügbar unter <http://liber.library.uu.nl/publish/articles/000160/article.pdf>, zuletzt aktualisiert am 08.08.2006, zuletzt geprüft am 11.01.2012.

Mittrowann, Andreas (2011a): Beispiele aus dem Wettbewerb ‚Bibliotheken der Zukunft‘. In: Petra Hauke und Klaus Ulrich Werner (Hg.): Bibliotheken heute! Best practice in Planung, Bau und Ausstattung. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 276–289. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bibliothekenheute-37588/291/PDF/291.pdf>, zuletzt geprüft am 25.12.2011.

Mittrowann, Andreas (2011b): Herausforderungen für die Zukunftsrolle der Öffentlichen Bibliotheken. In: Andreas Mittrowann (Hg.): Bibliotheken strategisch steuern. Projekte, Konzepte, Perspektiven. 1. Aufl. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 27–36. Online verfügbar unter http://www.ekz.de/uploads/media/Bibliotheken_strategisch_steuern.pdf, zuletzt geprüft am 15.02.2012.

Münchner Stadtbibliothek (München) (2010a): Münchner Stadtbibliothek. Das Münchner Bibliothekssystem. München. Online verfügbar unter <http://www.muenchner-stadtbibliothek.de/stadtbibliothek/stadtbib-bibliotheken-archive.html>, zuletzt geprüft am 21.03.2012.

Münchner Stadtbibliothek (München) (2010b): Münchner Stadtbibliothek. Ihre Stadtbibliothek Neuhausen. München. Online verfügbar unter <http://www.muenchner-stadtbibliothek.de/stadtbibliothek/stadtbib-neuhausen.html>, zuletzt geprüft am 21.03.2012.

Münchner Stadtbibliothek (München) (2011): Organisationsplan der Münchner Stadtbibliothek. München. Online verfügbar unter http://www.muenchner-stadtbibliothek.de/cms_media/module_ob/41/20563_1_Organigramm_Muenchner_Stadtbibliothek.pdf, zuletzt aktualisiert am 28.11.2011, zuletzt geprüft am 21.03.2012.

Niess, Robert (2011): Dieses Bedürfnis nach Ort, nach Raum, nach Würde... Interview mit dem Architekten Robert Niess. In: Petra Hauke und Klaus Ulrich Werner (Hg.): Secondhand - aber exzellent! Bibliotheken bauen im Bestand. Bad Honnef: Bock +

Herchen Verlag, S. 18–45. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/secondhand-38495/1/PDF/1.pdf>, zuletzt geprüft am 28.12.2011.

Oechslin, Werner (2011): Die Bibliothek, die Architektur und die 'Architektonik'. In: Winfried Nerdinger (Hg.): Die Weisheit baut sich ein Haus. Architektur und Geschichte von Bibliotheken. München: Prestel, S. 13–92.

Pawlowski, A. (2009): Adventures in the 'Venice of the North' - CNN. Cable News Network (Atlanta). Online verfügbar unter http://articles.cnn.com/2009-06-05/travel/stockholm.trip_1_gamla-stan-stockholm-visitors-board-stockholm-arlanda-airport?_s=PM:TRAVEL, zuletzt aktualisiert am 28.04.2012, zuletzt geprüft am 28.04.2012.

Plassmann, Engelbert; Rösch, Hermann; Seefeldt, Jürgen (2011): Bibliotheken und Informationsgesellschaft in Deutschland. Eine Einführung. 2. Aufl. Wiesbaden: Harrassowitz.

Rodehack, Edgar (2000): Filial- und Großbuchhandels-Konzepte im deutschen Sortimentsbuchhandel. München: Münchner Buchwissenschaft.

Schlaffer, Hannelore (2012): Unsere Kantine ist die City. In: *Frankfurter Allgemeine Zeitung*, 10.03.2012 (Nr. 60), S. Z4.

Schmedemann, Britta (2012): Sein oder Nichtsein. Zur Zukunftsfähigkeit von Zweigstellen Öffentlicher Bibliotheken. In: *BuB - Forum Bibliothek und Information* 64 (3), S. 226–228.

Schneider, Werner (Hg.) (2011): Münchner Stadtbibliothek - bilanzen und perspektiven. Jahresbericht 2010. Münchner Stadtbibliothek (München). München.

Schneider, Werner (2012): Statistikzahlen der Münchner Stadtbibliothek. München, 07.05.2012. E-Mail an Helmut Obst.

Schulz, Bernhard (2011): Bibliotheken: Die gebaute Ordnung des Wissens - Kultur - Tagesspiegel. Online verfügbar unter <http://www.tagesspiegel.de/kultur/die-gebaute-ordnung-des-wissens/4443968.html>, zuletzt aktualisiert am 30.07.2011, zuletzt geprüft am 30.07.2011.

Schwiederski, Christel (2010): Bibliotheken als interkulturelle Orte. Sechster Theorie-Praxis-Diskurs - interkultur.pro. interkultur.pro (Düsseldorf). Düsseldorf. Online verfügbar unter http://www.interkulturpro.de/ik_pdf/ik_tpd6.pdf, zuletzt aktualisiert am 07.04.2011, zuletzt geprüft am 11.04.2012.

Stadsledningskontoret (Stockholm) (2011): Statistisk årsbok för Stockholm 2011. Statistical Year-book of Stockholm 2011. Stockholm. Online verfügbar unter <http://www.uskab.se/index.php/statistisk-arsbok-foer-stockholm.html>, zuletzt aktualisiert am 21.12.2010, zuletzt geprüft am 16.04.2012.

Stadsledningskontoret (Stockholm) (2012): Statistisk årsbok för Stockholm 2012. Statistical Year-book of Stockholm 2012. Stockholm. Online verfügbar unter <http://www.uskab.se/index.php/statistisk-arsbok-foer-stockholm.html>, zuletzt aktualisiert am 14.12.2011, zuletzt geprüft am 17.03.2012.

Stadtportrait - Städtestatistik im Internet (2012). Nürnberg. Online verfügbar unter <http://www.staedtestatistik.de/731.html>, zuletzt aktualisiert am 19.03.2012, zuletzt geprüft am 20.03.2012.

Stockholm - Schweden - VisitSweden (2012). Stockholm. Online verfügbar unter <http://www.visitsweden.com/schweden/Regionen--Stadte/Stockholm/>, zuletzt geprüft am 28.04.2012.

Stöckle, Wilhelm; Paulerberg, Herbert; Bramann, Klaus-Wilhelm (2001): ABC des Buchhandels. Wirtschaftliche, technische und rechtliche Grundbegriffe für den herstellenden und verbreitenden Buchhandel. 10. Aufl. Würzburg: Lexika-Verlag.

Studentguide Madrid (2007). München. Online verfügbar unter <http://www.pasodecebra.net/unis.htm>, zuletzt aktualisiert am 09.10.2007, zuletzt geprüft am 18.04.2012.

Thomas Eriksson Arkitekter (Stockholm) (2011): Sture bibliotek | Thomas Eriksson Arkitekter. Stockholm. Online verfügbar unter <http://www.tea.se/l/projects/library/stockholms-stad/sture-bibliotek/>, zuletzt geprüft am 22.02.2012.

Timm, Uwe (2011): Montaignes Turm. In: Winfried Nerdinger (Hg.): Die Weisheit baut sich ein Haus. Architektur und Geschichte von Bibliotheken. München: Prestel, S. 7–12.

Vigata, Carmen (2012): Projekt LibroExpress in Madrid. Madrid, 02.04.2012. E-Mail an Helmut Obst.

Vodosek, Peter (2011): Wissen für alle: von der Volksaufklärung zur Öffentlichen Bibliothek von heute. In: Winfried Nerdinger (Hg.): Die Weisheit baut sich ein Haus. Architektur und Geschichte von Bibliotheken. München: Prestel, S. 195–214.

Vogt, Hannelore (2011): Innovative Bibliothekskonzepte aus Frankreich. Studienreise gewährt Einblicke in die Arbeit Öffentlicher Bibliotheken - Lernen und Integration im Vordergrund. In: *BuB - Forum Bibliothek und Information* 63 (7/8), S. 565–568. Online verfügbar unter http://www.b-u-b.de/cgi-local/byteserver.pl/pdfarchiv/Heft-BuB_07_2011.pdf#page=1&view=fit&toolbar=0&pagemode=bookmarks, zuletzt geprüft am 20.11.2011.

Vorstius, Joris (1954): Grundzüge der Bibliotheksgeschichte. 5., erweiterte Auflage. Leipzig: Harrassowitz.

Weber, Jürgen (2009): Barrierefreiheit. In: Petra Hauke und Klaus Ulrich Werner (Hg.): Bibliotheken bauen und ausstatten. Bad Honnef: Bock + Herchen, S. 310–321. Online verfügbar unter <http://edoc.hu-berlin.de/miscellanies/bibliotheksbau-30189/310/PDF/310.pdf>, zuletzt geprüft am 22.10.2011.

Wikipedia (Hg.) (2012a): Madrid - Wikipedia, the free encyclopedia. Online verfügbar unter <http://en.wikipedia.org/w/index.php?oldid=489621901>, zuletzt aktualisiert am 28.04.2012, zuletzt geprüft am 28.04.2012.

Wikipedia (Hg.) (2012b): Stockholm - Wikipedia, the free encyclopedia. Online verfügbar unter <http://en.wikipedia.org/w/index.php?oldid=489205315>, zuletzt aktualisiert am 26.04.2012, zuletzt geprüft am 28.04.2012.

Wikipedia (Hg.) (2012c): Stockholm Public Library - Wikipedia, the free encyclopedia. Online verfügbar unter <http://en.wikipedia.org/w/index.php?oldid=474795460>, zuletzt aktualisiert am 25.03.2012, zuletzt geprüft am 01.05.2012.

Wissenschaftsrat (Greifswald) (2001): Empfehlungen zur digitalen Informationsversorgung durch Hochschulbibliotheken. Greifswald. Online verfügbar unter

<http://www.wissenschaftsrat.de/download/archiv/4935-01.pdf>, zuletzt aktualisiert am 26.07.2001, zuletzt geprüft am 27.11.2011.